



Nº 12

Medellín, julio de 2010

Cuadernos de **Pensamiento social**

Microfinanzas en Comfama

www.comfama.com

comfama
gente viva

VIGILADO Superintendencia



Consejo Directivo Comfama

Presidente

Carlos Posada Uribe

Vicepresidente Primero

Juan Carlos Ospina González

Vicepresidente Segundo

Rubén Darío Gómez Hurtado

Principales

Jorge Ignacio Acevedo Zuluaga

Luis Carlos Villegas Echeverri

Juan David Vieira Fernández

José Vicente Cálad Gaviria

Guillermo Romero Agudelo

Hernán Ceballos Meza

Gerardo de Jesús Sánchez Zapata

Suplentes

Óscar Iván Zuluaga Serna

Juan Carlos Beltrán Cardona

Juan Rafael Arango Pava

Fernando Ojalvo Prieto

Álvaro Jairo Hincapié Vélez

Henry Vélez Osorio

Liliana María Vélez González

Luis Fernando Cadavid Mesa

Octavio Amaya Gómez

Directora

María Inés Restrepo de Arango

Subdirectora de Cooperación Nacional e Internacional

Sofía Botero Uribe

Jefe Departamento de Investigación y Pensamiento Social

Luis Felipe Arango Gómez

Edición

Sandra Ospina D'Alleman

Unidad de Comunicaciones

Diseño e impresión

Pregón Medellín

Diciembre de 2010

Las opiniones en esta publicación son responsabilidad de los autores.
Su contenido no compromete a Comfama.

Contenido

Microfinanzas en Comfama	5
Delimitación y alcance	7
Los conceptos orientadores.....	9
Los antecedentes	14
El crédito en la historia mundo y Colombia.....	14
Historia del crédito en Colombia.....	15
La entidad regulada.....	18
Reseña Histórica	18
Plataforma de servicios de Comfama asociados al crédito	21
Cuota Monetaria.....	22
Salud.....	22
Educación	22
Crédito	23
Vivienda	23
Programas especiales con población vulnerable.....	23
Recreación	23
Cultura	24
Comunicaciones.....	24
El Microcrédito: Programa transversal en Comfama	26
Resultados	27
Líneas de crédito Comfama.....	34
Perspectiva de futuro.....	42
Mercados/demandas	42
Estructura del mercado- actores.....	44
Entorno de negocios	45
Implicaciones para Comfama.....	46
La orientación por alcances e impactos.....	48
Exploración de los impactos y alcances del programa.....	52
Tareas necesarias – línea de base	55
Indicadores existentes.....	56
Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	60
Esquema de indicadores propuesto.....	66
Perspectiva evolutiva	69
Bibliografía	70

Microfinanzas en Comfama

Antioquia a pesar de ser una de las regiones más importantes de Colombia desde el punto de vista de producción, todavía enfrenta los fenómenos de desigualdad social y falta de oportunidades, los cuales afectan a la mayoría de sus 6 millones de habitantes. En este contexto, Comfama se ha caracterizado por realizar intervenciones sociales con el objetivo de reducir la exclusión en las distintas poblaciones que atiende en el departamento, de manera que las familias puedan tener acceso a productos y servicios que mejoren su calidad de vida.

Dentro del portafolio de servicios que ofrece Comfama, el modelo de microfinanzas ha constituido la estrategia clave para expandir el acceso a mejores oportunidades de nuestros afiliados, especialmente

a través de la colocación de microcréditos en áreas como salud, educación, compra y mejoramiento de vivienda, emprendimiento y empresarismo, entre otros. Mediante la inversión de \$174.106 millones de pesos en microcréditos, Comfama ha logrado mejorar los niveles de bienestar de cerca de 3 millones de personas, alrededor del 50% de la población en Antioquia.

El microcrédito por sí solo no crea en las personas las condiciones y las capacidades necesarias que redunden en el mejoramiento de su calidad de vida. De esta forma es importante resaltar que la gestión realizada a través de la colocación de microcréditos en Comfama se fundamenta en una estrategia específica con una orientación clara a generar crecimiento en los niveles de inclusión. El microcrédito se ar-

ticula con otros productos y servicios que ofrece la Caja que son complementarios y necesarios para apoyar iniciativas de emprendimiento, fortalecimiento de las Pymes, y formación personal y profesional.

Siendo uno de los líderes en la reflexión en torno al alivio de la pobreza en el país y dentro del marco de las Metas de desarrollo del Milenio, Comfama se ha comprometido a profundizar en los temas y desafíos que implican el movimiento microfinanciero y de bancarización de las personas con un grado más alto de exclusión en Antioquia. Dicho liderazgo, junto con la autosuficiencia operacional y un conocimiento profundo de la población más vulnerable, han convertido a Comfama en la tercera organización de microfinanzas en América Latina.

Más allá del análisis de los resultados de rentabilidad para Comfama, la iniciativa que les presentamos el día de hoy tiene como premisa la búsqueda de los efectos positivos de las microfinanzas para la

población y la región, y cómo a partir del establecimiento de alianzas en este campo con el Estado y el sector financiero, se puede proteger, permanecer y ampliar la participación en el mercado, mientras se crea valor público.

De esta forma buscamos definir las características que debería considerar un indicador con el cual podamos medir realmente el impacto del modelo microfinanciero sobre los niveles de bienestar de nuestras poblaciones objetivo, los cuales si bien no se encuentran en la indigencia o la pobreza, constituyen un segmento vulnerable ante las coyunturas sociales y económicas de Colombia y la incapacidad de insertarse de manera sostenible en la generación de bienestar.

Con este panorama, este cuaderno de pensamiento social tiene como propósito dimensionar de manera integral y comprensiva el papel de las microfinanzas en la estrategia de Comfama como elemento clave de transformación social.

Delimitación y alcance

La evaluación de los impactos sociales, que una entidad como Comfama logra a través de la ejecución de actividades en microfinanzas en una población de beneficiarios empleados formales de las empresas aportantes y en una comunidad más amplia de no empleados que ganan menos de 2 salarios mínimos (población vulnerable), en el territorio de una de las regiones más importantes del país desde el punto de vista de producción pero también una de las afectadas por los fenómenos de desigualdad social, y dentro del marco de su misión y tareas moduladas por la legislación y regulación colombianas, debe realizarse por lo menos desde tres perspectivas: la del aportante, la del beneficiario y la de la región.

Desde la **perspectiva del aportante**, es necesario responder a la pregunta que es-

te se hace: ¿Qué ganan mis empleados y sus familias? Cómo estoy contribuyendo con este aporte a través de la gestión de Comfama a mis responsabilidades sociales? ¿En qué aspectos se mantiene un clima laboral y unas relaciones laborales propicias para las funciones empresariales?.

Desde la **perspectiva del beneficiario**, la evaluación de impactos abarca aspectos de satisfacción de necesidades individuales, calidad de vida y formación de capital humano, aspectos de construcción de relaciones familiares, de trabajo, de conocimiento, formación de capital relacional o social (experiencias culturales, mejora de la participación en la comunidad específica). Se denota que, los impactos positivos en estos aspectos pueden a su vez generar impactos positivos en la respuesta del beneficiario ante exigen-

cias de su entorno laboral y en la productividad y competitividad de las empresas aunque la misión de una entidad como Comfama no es contribuir directamente a estos dos últimos objetivos, pero si aumentar las capacidades de los individuos para atender a sus necesidades de vida.

Desde la **perspectiva de la región**, los impactos que tradicionalmente se intentan medir se relacionan con el efecto de índices de equidad y solidaridad (Comfama trabaja en lograr equidad para todos), medición de indicadores de calidad de vida (por ejemplo en salud: financiamiento de la salud de la población, acceso a otros servicios no contemplados en planes básicos, satisfacción con la propia salud; en educación: nuevas oportunidades en el mercado del trabajo, mejoras de salario, salarios más altos, reducción de riesgo de desempleo), medición de indicadores de desarrollo humano y logro de metas del milenio.

El problema de medir los impactos sociales está relacionado más con la **medición de adicionalidades o externalidades positivas** que los servicios microfinancieros otorgados han logrado en los individuos y sus familias y el agregado, si es posible, para la población y la región objetivo, más que con el análisis de resultados de la entidad, expresados en series de tiempo y la inferencia de sus tendencias probables.

El estudio exploratorio de los impactos de esta gestión del crédito en Comfama implicara la selección de los indicadores cualitativos y cuantitativos más pertinentes y relacionados con los objetivos iniciales o la misión de cada programa involucrado; la realización de sesiones de levantamiento de información cualitativa y cuantitativa con grupos de beneficiarios y de aportantes y el análisis de los hallazgos para identificar elementos preliminares de política operacional que guíen la tarea de Comfama en cada programa en el futuro mediano.

Los conceptos orientadores

Una revisión somera de los referentes de experiencias y de la literatura nacional e internacional, que pretende identificar los conceptos básicos acerca de la microfinanzas y el microcrédito, muestra que las microfinanzas han estado relacionadas en principio con las finanzas para microempresarios (Barona, 2004). Sin embargo, se señala que el movimiento para financiar a las microempresas surgió a mediados del Siglo XX en varios países con la connotación de financiación para la población más pobre (microempresas de mujeres); y que su desarrollo ulterior ha seguido por lo menos tres etapas en Colombia y el resto del mundo en desarrollo. Una primera de financiación o crédito subsidiado a la agricultura (décadas 50-60 y 70s en Colombia), una segunda de crédito para los microempresarios (80s y 90s) y

una tercera o era de los servicios microfinancieros (finales de los 90s hasta hoy) (Barona, 2004).

El análisis de esta historia muestra que las microfinanzas surgen ante las críticas de varios estudiosos y la necesidad de ofrecer a la población más pobre, servicios que van más allá del microcrédito y que abarcan tanto a la población en distintos estados de vulnerabilidad y riesgo como a la población que se ha organizado en microempresas.

Las **microfinanzas** son vistas hoy y hacia el futuro cercano como “un conjunto de servicios que elevan las capacidades de las personas de bajos ingresos y de alguna de la gente más pobre, para alcanzar sus metas en negocios, salud, educación,

consumo y otras áreas, y no como una receta mágica que la saca de la pobreza a través de la microempresa” (Arun & Hulme, 2008). Otro enfoque las ve como “servicios financieros sostenibles para pobres”. (MISEREOR IHR HILFSWERK, 2007).

Las microfinanzas, denominadas algunas veces “banca para pobres” o **“banca de los pobres”**, son un esquema simple que ha probado empoderar a gente muy pobre alrededor del mundo para que ellos mismos se salgan de la pobreza. Basándose en sus propias habilidades tradicionales y en sus instintos empresariales, gente muy pobre, especialmente mujeres, utilizan pequeños préstamos (usualmente menos de 200 USD\$), otros servicios financieros y el soporte de una organización local llamada **Institución de MicroFinanzas (IMF)**, para comenzar, establecer, sostener o expandir negocios muy pequeños. La clave de las microfinanzas es el reciclaje de los préstamos, cuando se paga un préstamo (entre 6 meses y un año), el dinero se presta de nuevo, multiplicando el valor de cada peso, para derrotar la pobreza global y cambiar la vida de las comunidades. (Grameen Foundation).

Existen **diferencias entre las microfinanzas y el microcrédito**; este último se refiere exclusivamente a préstamos y a necesidades de crédito de los clientes, mientras que las microfinanzas cubren un rango más extenso de servicios financieros que crean un espectro amplio de oportunidades para el éxito. Los servicios financieros adicionales incluyen ahorros, seguros, préstamos para vivienda, manejo

de remesas. La IMF local puede ofrecer también otras actividades más allá de las microfinanzas como entrenamiento en habilidades para la vida y la empresa, consejería en temas de salud y nutrición, mejora de las condiciones de vida y educación de niños.

Otra **diferencia importante con los programas de préstamo corrientes**, es que a los clientes de las microfinanzas no se les exige garantías reales colaterales (codeudores, hipotecas, libranzas) para recibir los préstamos. Lo que permite a la gente que no califica en las instituciones financieras tradicionales, recibir un préstamo. Además las IMFs son amigables con el cliente, la mayoría van hasta donde el cliente para suministrar los préstamos y recibir los pagos, en lugar de requerir que el cliente venga a sus oficinas. También utilizan centros focales donde los clientes pueden recibir servicios sociales y realizar transacciones financieras. Muchos programas de microfinanzas tienen un sistema de soporte entre pares como característica única; en este sistema los clientes se reúnen cada semana en pequeños grupos para comentar sobre los éxitos e intercambiar ideas para resolver problemas de negocios o personales. Lo más importante es que en estos encuentros, se motivan unos a otros para mantenerse en la ruta de salir de la pobreza. Los funcionarios de la IMF aprovechan la oportunidad para intercambiar información y conocer mejor a sus clientes.

Sobre los **intereses de los préstamos**, se comenta que como otras entidades finan-

cieras, las IMFs cargan un interés a sus clientes por los préstamos. Este interés debe cubrir costos altos de hacer pequeños préstamos y servir personalmente a sus clientes cada semana. También cubre los costos de manejo del centro de encuentro, el proceso de soporte grupal, el suministro de información sobre servicios sociales, desarrollo personal, salud y otra información crítica que ayuda a los clientes para mejorar sus vidas y las de sus familias. Sus tasas de interés son dependientes de las tasas que las IMFs deben pagar por prestar dinero que es a su vez prestado a sus clientes. Dichas tasas están en el rango entre 18 a 60 por ciento anual de acuerdo con las condiciones de cada área geográfica de servicio de la IMF (Grameen Foundation).

A pesar del hecho de que la mayor parte de las instituciones de microfinanzas (IMF's) se establecieron para reducir la pobreza muchas se han comenzado a mostrar como instituciones financieras tradicionales. Para expandir sus portafolios y su alcance avanzan hacia fuentes de financiamiento comerciales o cuasi-comerciales las cuales requieren que éstas demuestren una rentabilidad consistente a sus inversionistas (Counts, 2008).

La **tendencia hacia la comercialización** ha hecho que los críticos se

pregunten si las IMF's continuarán sirviendo a la gente más pobre del mundo dado que muchas han subido sus tasas de interés o fallado en bajarlas cuando han alcanzado reducciones en costos.

También se anota que algunas IMF's han recortado sus programas de servicio social, su infraestructura y el entrenamiento de su personal para reducir costos e incrementar la rentabilidad de corto plazo. De igual manera, se encuentra un gran número de IMF's que no hacen seguimiento a su impacto social aunque tengan las herramientas para hacerlo.

Al mismo tiempo, otros **críticos** se preocupan de que las IMF's no sean suficientemente comerciales. Ven que su compromiso hacia la justicia social las hace poco rentables; esta ausencia de rentabilidad a su vez ocasiona que las IMF's no puedan atraer suficientes inversionistas para satisfacer la demanda actual de sus servicios (en Estados Unidos la demanda estimada de las IMF's es de 300 mil millones de dólares y sólo están suministrando entre 15 y 25 mil millones en préstamos). Cuando las IMF's intentan bajar las tasas de interés y ofrecer servicios no financieros algunos observadores censuran éstas medidas (Counts, 2008).

Se ha propuesto un modelo para hacer que las microfinanzas se

hagan más importantes para los pobres y más rentables en el largo plazo (Counts, 2008). El **modelo de las microfinanzas** no sólo es un producto financiero, también es una plataforma para desarrollar un abanico de productos y servicios para la gente más aislada y pobre del mundo. El modelo hace énfasis en altos volúmenes y no en altos márgenes; utiliza límites de beneficio privado, estándares integrales de desempeño y certificación de terceros para asegurar que las IMF's logren su doble tarea. Si las IMF's toman en cuenta estas prácticas, pueden evitar tomar una falsa decisión entre servir al pobre y actuar como un negocio; además, pueden tener un impacto de más largo plazo sobre la pobreza mientras generan utilidades hacia arriba (upstream) y hacia abajo (down stream) de la cadena de valor que va desde las familias pobres hasta las empresas más grandes.

El **activo más importante de las IMF's** no son sus portafolios de préstamos si no la alta calidad de las relaciones con el mundo del pobre. En este nuevo modelo de microfinanzas las IMF's deben utilizar estas relaciones como una plataforma desde la cual desarrollar y distribuir un rango de productos y servicios no necesariamente financieros. Aunque algunos de esos productos no financieros pueden ser rentables, no cada nuevo producto o servicio necesita serlo. Así como en la esfera comercial algunos productos que generan pérdidas existen para atraer clientes, para fortalecer las relaciones con los clientes existentes, o para ayudar a los clientes a tomar ventaja de otros productos rentables.

Los **efectos de esta práctica exitosa** comienzan a mostrarse en el mundo. En el caso de la IMF sin ánimo de lucro haitiana llamada Fonkoze, esta actúa con un socio comercial de Sevis Finansye Fonkoze para integrar productos financieros innovadores con suministro de servicios sociales; datos preliminares de un grupo de clientes que tienen acceso a servicios tanto educacionales como financieros muestra una reducción de un 8% del porcentaje de la gente que vive por debajo de un dólar por día y un 9% de reducción en aquellos que viven por debajo de dos dólares por día (Counts, 2008). En otra parte del mundo en una comunidad africana se observó que la mayor razón para que sus clientes fallaran en pagar sus préstamos era la enfermedad; para prevenir los no pagos relacionados con la enfermedad se desarrolló un plan de seguros de salud en asocio con una compañía de seguros, pero como las tasas de la compañía de seguros eran muy costosas para la mayor parte de los beneficiarios se constituyó entonces una red de hospitales de voluntarios.

Lo anterior demuestra que los servicios de microfinanzas, y entre ellos, el microcrédito pueden tener mejor impacto si se suministra junto con **otros servicios sociales** como la educación y la salud.

La visión de las **microfinanzas como una plataforma** no es necesariamente una visión para ganar la más alta rentabilidad en el corto plazo. Aun más considerando que crear divisiones o compañías aliadas para suministrar servicios sociales puede ser

costoso aunque esas organizaciones sean rentables. De todas maneras, la viabilidad social en el largo plazo y la financiera de este nuevo modelo de microfinanzas lo hacen superior frente a modelos enfocados más estrechamente.

Si las microfinanzas van a seguir existiendo como un negocio de doble línea, es decir que obtiene retornos tanto financieros como sociales, las IMF's deben desarrollar y acordar sobre un grupo robusto de **medidas y estándares para sus impactos sociales**. Dichos estándares de desempeño social deben redundar a su vez en el desempeño financiero asegurándose que los clientes sean sanos en todo el sentido de la palabra. Más aún, la medida del progreso de sus clientes ayudará a las IMF's a enfocar la innovación en grupos y regiones específicos.

El diseño de **criterios de certificación** y la organización de un cuerpo de supervisión requiere mucho pensamiento y diálogo. A partir de la experiencia del Grameen Bank se han identificado cuatro áreas que merecen ser incluidas: el desempeño social, el beneficio privado, la protección del con-

sumidor y la reinversión de las ganancias. Estos pueden ser criterios para evaluar y certificar a Comfama.

Se considera que la discusión entre el logro de impactos sociales y las utilidades de corto término que tienen muchos financiadores está desenfocado. Counts, considera que la máxima reducción de la pobreza y las consideraciones de largo plazo de un negocio, no son solamente consistentes, sino que se fortalecen mutuamente. Desde la perspectiva puramente comercial la viabilidad de largo plazo del modelo de negocios de la microfinanzas requiere el soporte político y regulatorio (Counts, 2008).

Si las IMF's pueden proteger al beneficiario limitando los beneficios de empleados e inversionistas y distribuyendo sus ventajas con los clientes pobres quienes la generen, ellas ganarán el soporte de políticos y agencias gubernamentales. Más aún, la competencia incrementada con otras IMF's llevará a las microfinanzas a constituirse en un negocio de alto volumen más que en un negocio de alto margen.

Los antecedentes

El crédito en la historia mundo y Colombia

El dinero ha sido el producto de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios; socialmente, la función del mismo está encaminada a obtener los medios básicos de subsistencia los cuales están implícitos en lo denominado actualmente calidad de vida. La limitación del ingreso para poder suplir las necesidades básicas, las ideas y proyectos de las personas, son algunas de las causas de la existencia del crédito.

La palabra **crédito** viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. (1)

Así mismo, los **bancos** nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas en función del crédito.

La historia del crédito se puede contemplar aproximadamente desde el siglo IV a.c. en donde varias ciudades griegas constituyen **bancos públicos** y designan funcionarios dedicados a esta labor. Estas entidades además de operaciones de cambio y crédito eran recaudadoras de impuesto y acuñaban moneda. Igualmente, en el mundo romano se recurre al “mutuum” o **crédito mutual** y hacia el siglo VI fueron reglamentadas las tasas de interés que variaban dependiendo del riesgo de las operaciones.

La sociedad occidental de la edad media conoce profundos cambios hacia el término del siglo XI, cuando con motivo de la conquista de Inglaterra por parte de los normandos, se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a **redescubrir la banca**, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés. En estos momentos surge la lucha que daría la iglesia contra la usura. (2)

El **primer banco moderno** fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del renacimiento. De igual manera, una de las primeras expresiones de **crédito moderno** fue la implantada por la fundación Monte de Piedad hacia el año de 1450 en Perugia – Italia, su objetivo principal era el de aliviar a través del préstamo prendario las necesidades de todas las clases sociales. Posteriormente hacia el año 1702, dicha figura fue implantada en Madrid, luego en Barcelona, Salamanca y otras ciudades y, para el año de 1775 llega a México y es fundada dicha institución que aún funciona y que ha beneficiado a millones de mexicanos a través de diferentes líneas de crédito con garantía prendaria.

Entre el siglo XII y XIV los bancos conocieron un renacimiento importante, ya que los hombres de negocios de Italia del norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. No solamente fueron expertos manipuladores de piezas metá-

licas, sino también, mediante una **letra de cambio**, podían acreditar a una persona, en una fecha determinada, en moneda nacional o extranjera, ante un determinado corresponsal. Así, muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros.

En el siglo XVII se había extendido el modelo norte-italiano de **banco municipal**, que posteriormente fue reemplazado por los **bancos públicos**, quienes impusieron una gran innovación en aspectos crediticios, debido a algunas dificultades que los bancos municipales tuvieron para la emisión de títulos valores y moneda, dichos bancos públicos fueron concebidos en el marco estatal y considerados como una pieza clave de una ambiciosa política de control de la moneda, el crédito y las finanzas públicas.

Historia del crédito en Colombia

En el año de 1875 los primeros bancos privados en Colombia fueron manejados por la clase alta y dirigente de la sociedad Bogotá y en el orden nacional, los primeros fueron el Banco de Bogotá y el Banco de Colombia. Para 1880 el Gobierno creó el Banco Nacional, entidad encargada de promover el crédito público y emisión de billetes; catorce años más tarde este banco debió ser liquidado debido al exceso de emisión, igualmente el Banco Central de Colombia fundado en 1915 fue liquidado cuatro años más tarde.

Como consecuencia de la crisis económica ocasionada por la primera guerra mundial

a partir de 1914, los bancos evolucionan de una época de reglas y normas a una de sistemas aproximadamente para el año de 1917, es entonces cuando aparecen los **sistemas bancarios**, integrados por diferentes componentes, no sólo bancos del Estado o privados sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, sindicatos o cooperativas, bancos universales y especializados.

Uno de los grandes pensadores para la re-estructuración financiera, consecuencia de la crisis ocasionada de la primera guerra mundial, fue el doctor Edwin Walter Kemmerer, también conocido como el “Doctor Dinero”, quién se desempeñaba como consejero en finanzas del gobierno de Estados Unidos, quien realizó un excelente trabajo en este país, motivo por el cual fue enviado entre 1917 y 1925 a diferentes países como México, Guatemala, Colombia, Chile, Ecuador, Bolivia y Perú con el fin de aplicar estrategias para la organización financiera en estos países.

Mediante la Ley 25 de 1923 y como resultado de la asesoría impartida por el doctor Kemmerer se creó el Banco de la República, **banco central colombiano**, facultado para la emisión del dinero y autorizado para actuar como prestamista en última instancia. En la misma ley se reglamentaron las exigencias para la constitución de los bancos. Posteriormente, al Banco de la República se le han designado, a través de los años, diferentes facultades como la de fijar la tasa de descuento y la intervención para controlar las tasas de interés, entre otros.

En 1957, mediante el decreto 336 se autorizó la creación de sociedades denominadas **corporaciones financieras** las cuales fueron creadas como resultado de un esfuerzo entre la Andi y la Asociación Bancaria y que tenían como finalidad la financiación del sector industrial con operaciones a largo plazo y que sirvieran para promover, crear, transformar y organizar empresas.

Para el año de 1972 se crean las **corporaciones de ahorro y vivienda** encaminadas a apoyar el desarrollo de los proyectos masivos de construcción, las cuales más adelante fueron denominadas Bancos Hipotecarios, para la ejecución de actividades financieras de dichas entidades se derivó la aparición del UPAC¹ y más recientemente la UVR².

Entre los años de 1875 y 1993, en Colombia han surgido **diferentes tipos de entidades** cuyo objeto es el otorgamiento de créditos tanto para personas como empresas, que tienen como objeto el mejoramiento de condiciones insatisfechas y el desarrollo de ideas o proyectos.

Dichas entidades son por ejemplo Bancos tanto públicos como privados, algunos de carácter semioficial, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial de las cuales algunas se especializan en leasing, fiduciarias y cajas de compensación, entre otras. Sin embargo, durante el surgimiento de diferentes en-

¹ UPAC: Unidad de Poder Adquisitivo Constante

² UVR: Unidad de Valor Real

tidades con fines crediticios, el término crédito evolucionó en distintas formas y aparece una modalidad denominada el **microcrédito**.

La historia del **microcrédito moderno** aparece a partir de los años 70 con cuatro entidades: en 1970 Bank Dagang (Indonesia), 1971 Opportunity Internacional en Colombia, 1973 Acción Internacional en Brasil y en 1976 Grameen Bank en Bangladesh. La idea del microcrédito fue una propuesta del catedrático economista doctor Muhammad Yunus quien a partir del microcrédito encaminó una lucha contra la hambruna y la pobreza beneficiando a los más necesitados, a través de cuantías muy pequeñas. Sin embargo, hubo quienes inicialmente no apoyaron dicha idea, ya que su argumento se fundamentaba

en que estas personas no tendrían como pagar el préstamo realizado; aún así Yunus continuó persistentemente con su idea y a través del otorgamiento de los primeros créditos fue comprobado que el dinero regresaba. De esta manera, Yunus revolucionó la idea tradicional sobre prestar únicamente a quienes tuvieran una solvencia económica amplia que garantizara la capacidad de retorno del dinero, argumentando que también se podía apoyar a los más pobres.

Posteriormente, el concepto de microcrédito fue empleado por diferentes entidades en el mundo y en Colombia ha sido reglamentado y ejercido por instituciones especializadas en el mismo y también por las **Cajas de Compensación Familiar, como Comfama**.

La entidad regulada

Reseña Histórica

Hacia el año de 1954, se crea Comfama, la primera caja de compensación familiar en Colombia como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y trabajadores, por medio de la cual se tiene como finalidad reconocer un pago adicional, que tendrá relación con el número de hijos, a los trabajadores de menores ingresos; dicho pago está a cargo del empleador pero en administración de la Caja. Posteriormente, y en vista de que dicho pago adicional era un reconocimiento que aportaba a la protección económica de la familia, el Gobierno lo reglamenta como obligatorio para las empresas que cumplieran con unos topes de capital establecidos para aquella época; este pago se denominó subsidio familiar y fue considerado enton-

ces como una prestación social obligatoria en el país mediante el Decreto 118 de 1957.

En el mismo año, mediante el Decreto 1521, se reglamenta la ejecución de actividades de las Cajas de Compensación, aún cuándo ya existían algunas y se les delega el pago del subsidio familiar, así como la facultad de tener autonomía administrativa. Hacia el año de 1962 mediante el Decreto 3151, el Gobierno permite a las Cajas hacer inversiones de beneficio social tales como salud, recreación social, educación y capacitación, dirigidas a las familias de los trabajadores, pero mediante la Ley 69 de 1966 delimita el campo de acción de las cajas a nivel regional el cual no estaba establecido.

Posteriormente, hacia la década del 70 los programas ejercidos por las Cajas se am-

plían y sólo hasta entonces se incluyen los sistemas de crédito y vivienda, entre otros, pero finalmente es con la Ley 21 de 1982 en donde se reorganizan los programas y se establecen las siguientes prioridades: Salud; Programas de Nutrición y Mercadeo de productos alimenticios de la canasta familiar; Educación integral y continuada; Capacitación y servicios de biblioteca; Vivienda; Crédito de fomento para industrias familiares; Recreación Social.

Es así, como se incluye el crédito como uno de los programas que deben desarrollar las cajas y se le otorga un grado de importancia. Por otra parte, hacia el año 2000 mediante la Ley 590 se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas y se define el Sistema de Microcrédito como el sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual se delimita el monto máximo por operación el cual debe ser contemplado por las Cajas para sus operaciones de crédito. Con la ley 789 de 2002 se determina un porcentaje del 35% sobre el fondo administrado por las cajas para apoyar el empleo y protección al desempleado, dispuesto para el programa de operaciones de crédito y que pretende apoyar el crecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa, así como promover la creación de empleo adicional.

De igual manera, la Ley 789 enuncia las funciones de las Cajas frente a operaciones de crédito tales como participar, asociarse e invertir en el sistema financiero con el propósito fundamental de estimular el ahorro y desarrollar sus objetivos socia-

les. Posteriormente, mediante el Decreto 2340 de 2003 se reglamenta ésta Ley en lo relacionado con la administración y gestión de los recursos para el crédito. Esta regulación exige administrar el programa de microcrédito de manera directa y apoyar al sector microempresarial; así mismo dicta que el 80% del fondo disponible para el programa de las operaciones de crédito debe ser destinado para el microcrédito y la diferencia restante del 20% para crédito de la pequeña y mediana empresa. No obstante, cuando las solicitudes para crédito de pequeña y mediana empresa no abarquen el porcentaje determinado éste será reasignado a la línea de microcrédito.

Otro aspecto de importancia mencionado en la Ley 789, corresponde a los principios fundamentales del crédito para las Mypime tales como focalización, sana competencia, transparencia, flexibilidad y cobertura, encaminados siempre a contribuir con la generación de empleo.

Finalmente, es con la Ley 920 de 2004 mediante la cual se autoriza y regula a las Cajas de Compensación Familiar para adelantar Actividades Financieras con sus empresas, trabajadores, pensionados independientes y desempleados afiliados mediante una sección especializada de ahorro y crédito y se confirma la autorización, inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, actualmente Superintendencia Financiera³ por el desarrollo de las mismas.

³ A partir del Decreto 4327 de noviembre de 2005

Posteriormente, se han emitido los decretos reglamentarios 519 y 919 de 2007 atribuibles a la Superintendencia Financiera que corroboran la definición de microcrédito, crédito de consumo y ordinario así como la competencia de ésta entidad para

certificar el interés bancario corriente para dichas modalidades de crédito y define el monto y concepto acerca del saldo de endeudamiento para una microempresa, criterios todos que deben ser tenidos en cuenta por las Cajas de Compensación.

Plataforma de servicios de Comfama asociados al crédito

El subsidio familiar es una prestación social que puede ser pagada en dinero, especie y servicios, de acuerdo con la normatividad colombiana y tiene por **objeto** aliviar la carga económica que representa el sostenimiento de la familia. En consecuencia, la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – Comfama- fue creada para el cumplimiento del mencionado objetivo y es una empresa social sin ánimo de lucro que, ofrece a sus afiliados el pago de la cuota monetaria legal así como servicios de salud, educación, crédito, vivienda, programas especiales con población vulnerable, recreación y cultura en pro del mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo integral de la familia. Su **campo de acción** es regional y su **finalidad** prestar todos sus servicios en forma masiva y aumentar las capacidades de acceso de la pobla-

ción a la seguridad social y a los servicios de protección social públicos y privados.

Su **visión** está planteada de la siguiente manera “Comfama será una organización social focalizada, sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad” (Comfama, 2009).

La **misión** de Comfama es “Mejorar la calidad de vida de la familia de los trabajadores afiliados mediante la administración eficaz y eficiente de los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros, suministrando servicios sociales integrales, competitivos, en forma descentralizada, con la mayor cobertura posible y el compromiso y la participación de sus empleados” (Comfama, 2009).

Por el desarrollo de sus actividades Comfama se encuentra vigilada por diferentes entidades de supervisión y control como son la Superintendencia de Subsidio Familiar, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaría de Educación y Superintendencia Financiera.

A partir del cumplimiento de sus actividades Comfama cuenta con una amplia gama de **servicios a la comunidad** que inciden en el desarrollo humano, los cuales se detallan a continuación:

Cuota Monetaria

Mediante el pago de cuota monetaria Comfama entrega una cuantía en dinero mensual de acuerdo con el número de beneficiarios o dependientes por trabajador y las condiciones legales pertinentes. Además, entrega cuotas especiales para beneficiarios con invalidez o capacidad física y mental disminuida, al igual que una cuota monetaria extraordinaria por muerte del trabajador o persona a cargo beneficiaria.

Salud

Tiene a disposición de sus afiliados consultas médica, odontológica y psicológica, servicio de laboratorio especializado e imágenes diagnósticas. De igual manera, desarrolla programas de nutrición, promoción y prevención, rehabilitación y vacunación y cuenta con quince Centros Integrales de Salud – CIS- ubicados en todo el departamento. Además, en el área

virtual cuenta con la disposición de asesoría y solicitud de citas médicas. Ofrece atención especial al régimen subsidiado a través de los convenios con las alcaldías dirigida a la población pobre y vulnerable clasificada en los niveles 1 y 2 del Sisben que no tienen capacidad de aportar al Régimen Contributivo.

Educación

Consciente con el compromiso social cuenta con un colegio que ofrece escolaridad para primaria y bachillerato, en donde durante los grados décimo y undécimo se tiene la posibilidad de desarrollar programas de educación media técnica con énfasis en informática, inglés y mentalidad empresarial. En la modalidad de capacitación técnica tiene escuelas de confección, de desarrollo humano y familiar que tienen como objetivo propiciar el crecimiento y fortalecimiento del ser humano, manualidades y tareas del hogar, idioma inglés, informática, administración y mercadeo. Así mismo, apoyo para la creación de empresa con la escuela de emprendimiento en donde se enfoca a la capacitación y acompañamiento a jóvenes emprendedores para fortalecer el tejido empresarial en ciudades como Medellín, Bogotá y Cali.

De otra parte, Comfama cuenta con centros de documentación que sirven de apoyo para la comunidad estudiantil y empresarial entre los que se encuentran siete bibliotecas y cuatro parques biblioteca y diferentes documentos técnicos publicados a través de su portal.

Crédito

Concede crédito a empleados, independientes, pensionados para inversiones como adquisición de vivienda, educación técnica y universitaria, salud, recreación. Además, ofrece líneas de crédito especial como son crédito automático que es un servicio ágil de menor cuantía para ser pagado con la cuota monetaria del subsidio, crédito inmediato que permite hacer compras a través del carné de afiliación en los establecimientos con los cuales la Caja tiene convenio, por un monto máximo establecido y el crédito de mejoramiento de calidad de vida que tiene como finalidad que sus afiliados puedan adquirir aquellos productos, artículos o servicios no ofrecidos en sus líneas tradicionales de crédito. A nivel empresarial ofrece microcrédito y crédito multipropósito en donde brinda estímulos en los plazos y tasas de interés acordes con la legislación. De igual manera, tiene a disposición alternativas de crédito a través de convenios con diferentes entidades del sector financiero a nivel tanto personal como empresarial.

Vivienda

A través del desarrollo del programa de vivienda Comfama otorga el subsidio familiar de vivienda a los afiliados como un complemento al ahorro para la adquisición, mejora o construcción de vivienda de interés social, ofrece asesoría para formulación de proyectos de vivienda y para adjudicación de subsidios los cuales también son ofrecidos a través del sistema

virtual junto con simuladores de crédito y una base de datos denominada tienda de vivienda donde lista ofertas de bienes inmuebles y que puede ser consultada por los usuarios con algunos criterios de selección dependiendo de las necesidades tales como el tipo de inmueble, valor, ubicación entre otros.

Programas especiales con población vulnerable

Adelanta múltiples programas con el objeto de atender a la población que más lo requiere, los cuales están inmersos en cada uno de sus servicios ofrecidos, es así como cuenta con el de atención integral a la niñez, programas de nutrición, jornada escolar complementaria, atención integral a jóvenes, subsidio al desempleo, protección al desempleado, programas para adultos mayores, acciones con los discapacitados, atención con desplazados y a la comunidad afrodescendiente.

Recreación

Dispone de cuatro parques recreativos a nivel departamental Copacabana, Guatapé, La Estrella y Rionegro los cuales están adecuados para el entretenimiento familiar con múltiples atracciones, zonas verdes, algunos gimnasios y casas de convenciones. Realiza torneos deportivos empresariales en diferentes disciplinas como fútbol, microfútbol, baloncesto y voleibol con el objeto de promocionar la práctica deportiva y la diversión como un sano uso del tiempo libre. Cuenta con una red de

once gimnasios adecuados con diversas áreas físicas para el desarrollo corporal y cardiovascular. Desarrolla programas especiales para el adulto mayor y personas con discapacidad mental. De igual manera, como incentivo al turismo ofrece múltiples destinos para realizar excursiones con el respaldo de Comfama y diferentes planes de financiación.

Cultura

Promueve el desarrollo cultural de Antioquia a través de múltiples manifestaciones, por ello cuenta con las Escuelas de Arte Comfama enfocadas a la formación y aplicación de habilidades artísticas de aquellas personas que tienen interés en las artes plásticas y oficios artesanales, baile y danza, música y teatro. Desarrolla eventos artísticos en diferentes espacios de Medellín con el fin de vincular al público en general para las manifestaciones culturales, así como eventos audiovisuales con la programación de películas de entretenimiento y temas educativos en diferentes sedes de Comfama, al igual que eventos académicos como conferencias, seminarios y jornadas de literatura mediante la difusión de temas científicos, tecnológicos y de interés general.

Comunicaciones

Adicionalmente y en vista de la importancia de las comunicaciones como herramienta esencial para que la labor de Comfama sea más eficiente ha creado diversas formas de difusión entre ellas las que se encuentran de forma escrita como son el

Periódico el Informador cuya distribución es gratuita, con una periodicidad mensual y que contempla la oferta de servicios de la caja para afiliados, no afiliados y además algunas historias de ciudad: de igual manera, la Revista Observar producto que se inscribe dentro de las acciones asociadas a la estrategia de pensamiento social y que está orientada a calificar, profundizar y fortalecer el debate en torno a los temas cruciales que inciden en el desarrollo de Antioquia y los Cuadernos de Pensamiento Social documentos que son la materialización de trabajos desarrollados en diferentes sectores con el apoyo de Comfama. Así mismo, emite el programa radial Caja Sonora a través de diferentes frecuencias en donde se pueden conocer más de los servicios de la Caja; cuenta con una central de llamadas dirigida a los usuarios para atención de quejas y reclamos, solicitudes, entre otras.

En materia visual Comfama cuenta con archivo de videos, producto del desarrollo de espacios de televisión durante la década de 1991-2001, que fueron adelantados para generar reflexiones sobre temas como desarrollo humano y convivencia familiar, orientación para alcanzar una mejor calidad de vida y servicios de la Caja.

Además, para facilitar el alcance de sus servicios Comfama cuenta con un Portal dirigido al público que está dividido en tres módulos, en primera instancia para personas, allí se pueden encontrar los diferentes tipos de servicios ofrecidos por Comfama así como realizar solicitudes de manera virtual. Seguidamente, dispone de

un espacio para las empresas en donde informa muchas de las características para la realización de diferentes trámites obligatorios al igual que los servicios y programas que la entidad tiene a disposición con el ánimo de aportar al desarrollo empresarial. Finalmente, tiene un módulo que contempla un bosquejo sobre la parte organizacional de Comfama, en donde se puede encontrar amplia información sobre la identidad institucional, aspectos jurídicos, un mapa interactivo de las sedes de Comfama, al igual que algunos de convenios desarrollados y datos históricos de sus alcances.

Es así como a partir de la diversidad y calidad de los servicios ofrecidos, Comfama ha logrado ser en la actualidad la Caja de Compensación Familiar más grande a nivel departamental y una de las más representativas a nivel nacional, que cuenta con

47.643 empleadores y 3.689.000 trabajadores afiliados (*) que hacen de esta Caja una entidad sostenible y confiable, que continúa aportando al desarrollo social del país. (*) Informe de Comfama

Puede comentarse, que Comfama ofrece una serie de servicios que le autoriza y obliga la ley colombiana apalancados en la cuota monetaria o subsidio familiar, pero que alrededor de dichos servicios complementa y amplía su tarea y la población beneficiaria, con el otorgamiento de **créditos personales** para satisfacer necesidades de salud, vivienda, educación, recreación, calidad de vida etc., de sus afiliados no cubiertas por la cuota monetaria. A su vez, ofrece también **créditos empresariales** que se orientan a autoempleos y microempresas en una población más amplia y que se apoyan en alianzas con otras entidades financieras y no financieras.

El Microcrédito: Programa transversal en Comfama

Hacia el año de 1966, Comfama se adelantaba a la normatividad con la creación del crédito como una de los beneficios para sus afiliados, estableciendo el primer crédito educativo de la Caja, el cual consistió en un fondo para préstamos encaminado a financiar estudios superiores o tecnológicos a hijos de trabajadores afiliados. En 1969 se otorgan préstamos para beneficiar a las compañeras o esposas de los trabajadores afiliados, que ejercieran una actividad productiva, mediante la financiación de maquinaria simple como máquinas de coser y hornos industriales. Para el año de 1984 se amplió la cobertura crediticia para gastos de hospitalización y cirugía, cuota inicial de vivienda, recreación, dotación del hogar e industrias familiares y se unificaron las tasas de interés sobre los mencionados préstamos hacia el año de 1986. En el año siguiente, Comfama promueve unidades

habitacionales y al tiempo los créditos para excedente de cuota inicial así como para compra de insumos en los centros de materiales propios de Comfama.

Para la década de los 90, Comfama ofrece el servicio de financiación en matrículas y cursos de educación a corto plazo e inicia convenios con entidades del sector financiero para atender las demandas crediticias. Posteriormente, en el año 2002 amplía las líneas de crédito a no beneficiarios y centra su desempeño financiero en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida; de igual manera suscribe alianzas con proveedores de bienes y servicios con el fin de encontrar nuevas alternativas para la aplicación crediticia y el otorgamiento de beneficios.

El fondo que Comfama pone a disposición para su actividad financiera es pro-

pio desde 1996, y es financiado con la recuperación de la cartera, los intereses y el monto que se cobra por el manejo del crédito, sin embargo, ha contado con el apoyo de diferentes entidades y la realización de Convenios para poner a disposición de la comunidad más alternativas de crédito, entre dichas entidades se encuentran la Organización Internacional de Migraciones OIM, el Banco Interamericano de Desarrollo BID, diferentes entidades financieras, Actuar Famiempresas, Promotora de Comercio Social, Findeter, Banco de Comercio Exterior de Colombia Bancoldex, Corporación Interamericana de Inversiones CII, (subastas financieras Cámara de Comercio y Fondo Nacional de Garantías) Corporación Mundial de la Mujer, Fundación Panamericana para el Desarrollo FUPAD.

Hoy Comfama ofrece a sus afiliados y no afiliados líneas de crédito para el mejoramiento de la Calidad de vida, Vivienda, Turismo, Educación, Salud y Créditos Empresariales, para lo cual ha diseñado diversas modalidades que buscan estar al alcance de quienes más lo requieren y poder satisfacer sus necesidades a través de múltiples beneficios como amplios plazos,

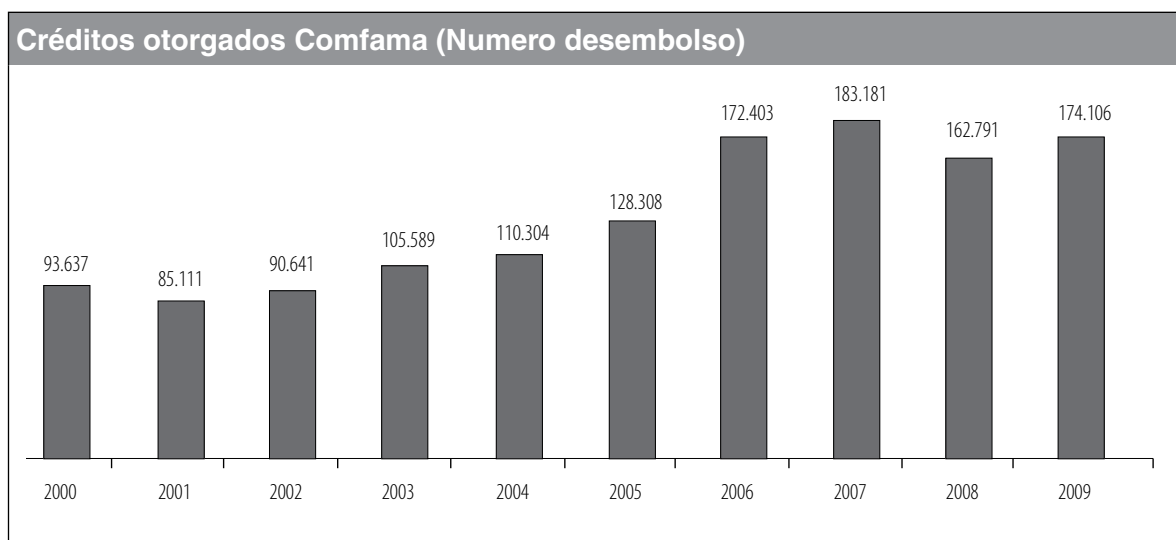
disponibilidad más rápida, adquisición de bienes y tasas de interés reguladas, entre otros.

Resultados

A continuación se realizará un análisis de los datos sobre el crédito otorgado por Comfama en los últimos nueve años (2000-2009). En el período mencionado Comfama ha otorgado más de un millón cien mil préstamos (1.100.000) y entregado recursos que sobrepasan los ochocientos treinta mil millones de pesos (\$830.000.000.000) a la comunidad antioqueña, de los cuales, el 85% en promedio ha correspondido a recursos propios y el 15% restante proviene de la gestión realizada con diferentes entidades denominados Convenios Externos.

La gráfica 1 muestra los recursos desembolsados a través de las diferentes líneas de crédito de Comfama en el período 2000-2008 y la participación porcentual tanto de recursos propios como los obtenidos a través de convenios con entidades externas. Al inicio del período Comfama entregó recursos por valor de \$22.315 millones de pesos, de los cuales \$22.094 corresponden a recursos propios.

Gráfica 2.



Posteriormente, se observa un importante incremento cada año hasta el 2006, en donde se destaca que este último es el más representativo de las vigencias en estudio, ya que se asignaron préstamos por valor de \$175.300 millones de pesos, lo que representa un crecimiento del 51% con respecto al año anterior. No obstante, para los años 2007, 2008 y 2009 se evidencia una leve disminución de los recursos entregados lo cual obedece al impacto generado por la crisis económica internacional, ya que se incrementaron las tasas de interés, aumentó la morosidad y esto a su vez hizo que se disminuyera la oferta crediticia. Para el año 2009 los recursos entregados fueron de \$174.106.

En la gráfica 2 se observa el número de créditos desembolsados para el periodo de estudio donde se destaca el año 2007 año como el período con mayor número de colocaciones ya que asciende a una

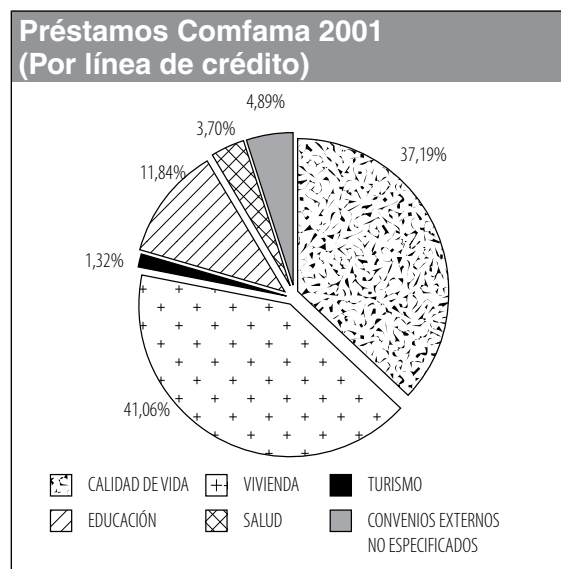
cantidad de 183.181, de igual manera, es posible apreciar el continuo crecimiento que dichas colocaciones han tenido entre el 2001 y 2007, con excepción de 2001, 2008 y 2009, ya que en este último período se presentó una tasa de crecimiento del -11% lo cual obedece al impacto generado por la crisis económica internacional (Informe Comfama 2009).

Con el fin de conocer la participación de cada una de las líneas de crédito de Comfama y el nivel de acogida que tiene cada una de ellas, se ilustrará la distribución porcentual de los recursos en millones de pesos para cada año del período en estudio, no obstante, dicha ilustración será a partir del año 2001 ya que, para el año 2000 no fue posible determinar esta participación con la información disponible en el informe de Balance de Gestión de Comfama para tal año. De igual manera, será incluido un nuevo concepto

en las gráficas que ha sido denominado *Convenios Externos no Especificados*⁴.

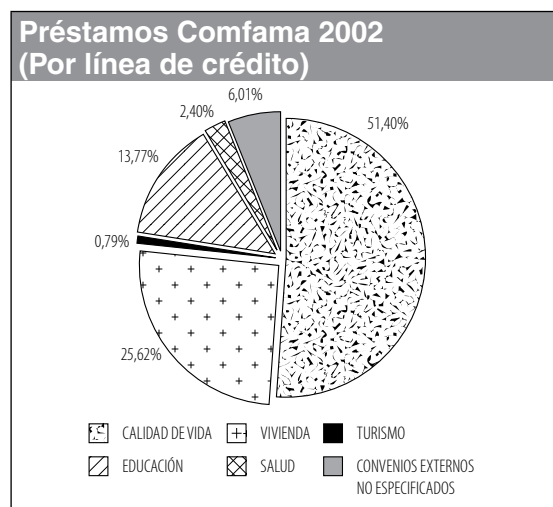
La gráfica 3 representa los créditos otorgados por Comfama en el año **2001** en donde se entregaron recursos por valor de \$17.252 millones de pesos. En este año para la línea de **Vivienda**, que incluye compra de materiales, se adjudicaron recursos por valor de \$7.084 millones de pesos, la cual es la más significativa en este período con una incidencia del 41,06%, posteriormente, la líneas de Calidad de Vida con una asignación por valor de \$6.416 millones de pesos lo que equivale al 37,19% y finalmente las menos representativas las líneas de Educación, Salud y Turismo para las que se destinaron \$2.909 millones de pesos, en conjunto, con una incidencia del 16,9%. Los recursos entregados a través de Convenios Externos alcanzaron la suma de \$843 millones de pesos.

Gráfica 3.



En el año **2002** (Gráfica 4) los recursos entregados a través de crédito alcanzaron los \$36.329 millones de pesos y a partir de este momento la línea que se postula como una de las más representativas es la de **Calidad de Vida**, la cual en este año tuvo una incidencia del 51,4% sobre el total de los préstamos, es decir, \$18.674 millones de pesos.

Gráfica 4.

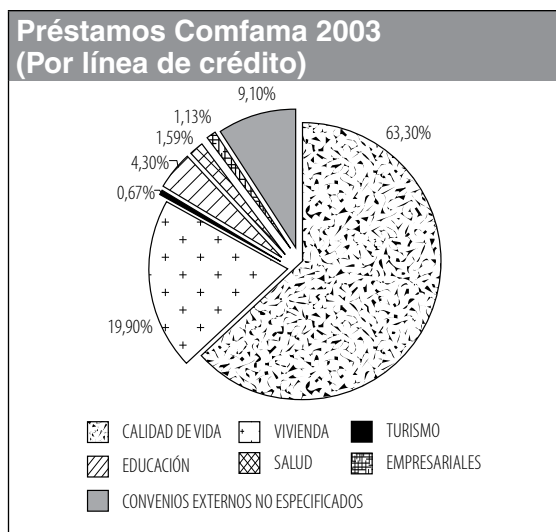


Las líneas de vivienda y educación tienen una participación importante ya que se destinaron \$14.312 millones, sin embargo, ambas líneas presentan una disminución con respecto a la incidencia del año anterior, lo que corresponde a una baja del 5,72% en Vivienda y del 9,47%

⁴ Los Convenios Externos no Específicos corresponden a aquellos préstamos que son realizados con recursos dispuestos por entidades con las que Comfama ha establecido convenios para la demanda de créditos y que no es posible identificar la línea en que pueden ser invertidos, ya que los usuarios pueden escoger los diferentes usos del mismo, sin embargo, este concepto no estará presente en los años 2004 y 2006.

en Educación. La participación de los convenios externos equivale al 6,01% de los recursos, es decir un valor de \$2.185 millones. Finalmente, las líneas de menor participación turismo y salud con una asignación de \$1.158 millones.

Gráfica 5.



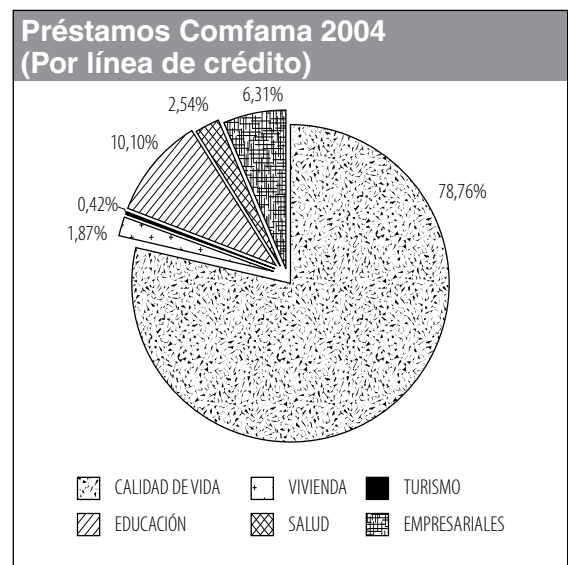
Para el año **2003** (Gráfica 5) Comfama destinó a través de sus diferentes líneas de crédito \$46.925 millones de pesos de los cuales el 83% correspondían a **Calidad de Vida** y Vivienda con una asignación de \$39.043 millones. No obstante, para este año la línea de Vivienda presentó una disminución en la participación del total de los recursos entregados ya que pasó del 25,62% al 19,9%. De igual manera, Educación disminuyó su índice porcentual en un 9,47% en el total de los créditos, lo que significó que de \$5.004 millones entregados en el 2002 pasara a \$2.017 millones en el 2003 y Salud que pasó del 2,4% al 1,59%.

A través de los datos recopilados se encontró que en el año 2003 se destinaron

\$4.272 millones de pesos de convenios externos que no pueden ser determinados a que líneas de crédito pertenecen.

A partir del año 2003 se realiza el análisis de participación de la línea de crédito empresarial que inicialmente equivale al 1,13% del total de los préstamos con recursos por \$531 millones de pesos, ya que para los años 2001 y 2002 se cuenta con un dato fuera de rango. La línea de Turismo continúa siendo la de menor participación a nivel de crédito.

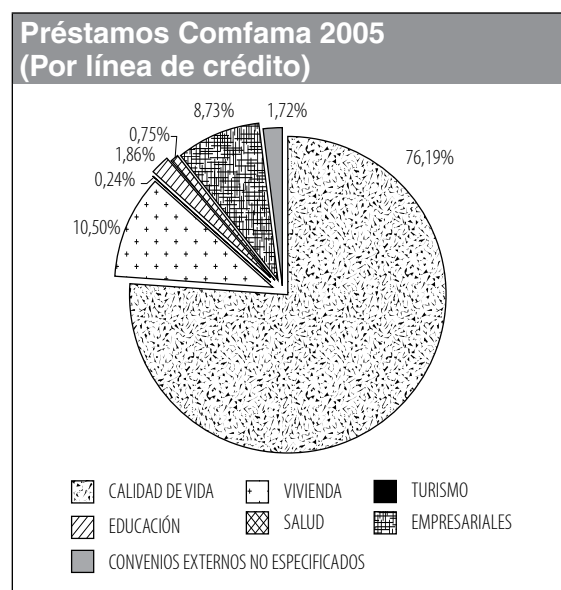
Gráfica 6.



En el año **2004** (Gráfica 6) el total de préstamos fue de \$79.781 millones lo que a nivel general significó una tasa de crecimiento del 70%, es decir, \$32.856 millones más que en el 2003. Además, continúa siendo **Calidad de vida** la línea de mayor participación. En este período la línea de Educación tuvo gran interés por los usuarios ya que se destinaron \$8.058 millones equivalente al 10,1% del total de los prés-

tamos del año, lo que a su vez significa el mejor año para esta línea al igual que para la de Salud, en donde ésta última tiene desembolsos por \$2.028 millones. Igualmente, la línea de crédito empresarial empieza a cobrar importancia en las preferencias de crédito de los usuarios de Comfama puesto que equivale a \$5.033 millones de pesos. Sin embargo, la línea de vivienda tuvo una caída significativa pasando a tan solo el 1,87% con \$1.491 millones entregados, una disminución de \$7.848 millones con respecto al 2003. La línea de Turismo tuvo recursos entregados por valor de \$334 millones.

Gráfica 7.



En el año **2005** (Gráfica 7) el monto desembolsado por concepto de créditos ascendió a \$116.088 millones de pesos, lo que significa \$59.212 millones más que en el 2004 y que equivale a una tasa de crecimiento del 46%. Para la línea de **Calidad de vida**, la más importante del

año, se destinaron \$88.446 millones de pesos, seguidamente la línea de vivienda empieza a mostrar una recuperación en el nivel de participación del total de los préstamos pasando del 1,87% en el 2004 al 10,5% en el 2005 con \$12.191 millones. La línea de crédito empresarial continúa siendo una de las líneas en crecimiento que para este año tuvo préstamos por valor de \$15.882 millones. No obstante, la línea de educación tuvo una disminución de \$5.898 millones con respecto al 2004 y pasó a tan sólo el 1,86%, al igual que la línea de educación para la que se destinaron \$870 millones de pesos presentando una disminución de \$1.158 millones con respecto al 2004.

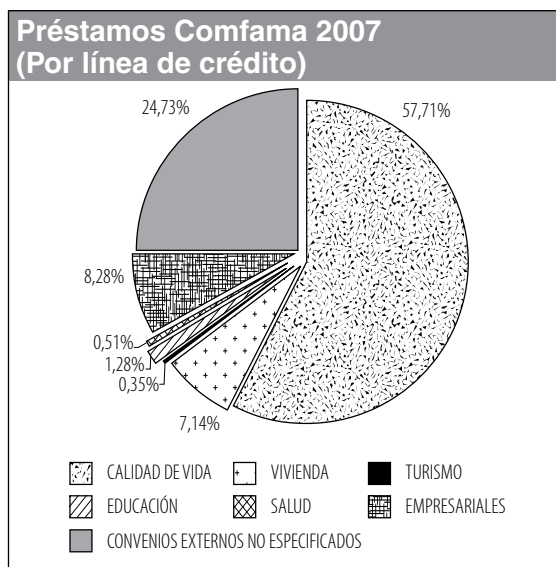
Gráfica 8.



El **2006** (Gráfica 8) es el año en que Comfama ha entregado más recursos a través del crédito por lo que destinó \$175.300 millones de pesos y en donde la línea de **Calidad de Vida** no pierde su

protagonismo con \$143.218 millones que equivale a una participación del 81,7% del total de los préstamos y el mayor auge de Calidad de Vida en el período 2002-2008. Seguidamente, las líneas de crédito empresarial y vivienda con una asignación de \$22.328 millones y una incidencia del 16,8%, cobran mayor importancia en este año; la línea de educación tiene un comportamiento similar al año 2005 con bajo interés. La línea de Turismo continúa siendo la de menor participación a nivel de crédito.

Gráfica 9.

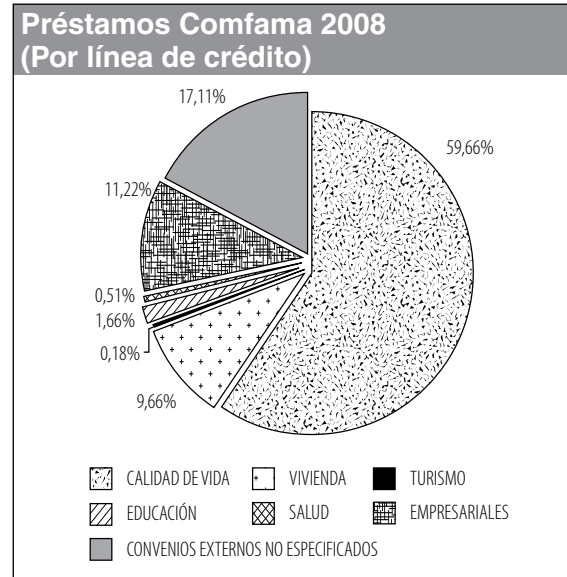


Durante **2007** fueron destinados \$173.823 millones (Gráfica 9) para préstamos. A nivel general se presentó una disminución en los recursos entregado con respecto al año anterior. En el período mencionado la línea de **Calidad de Vida** cayó del 81,7% en 2006 a 57,7% del total de los préstamos, lo que significa una disminución en los recursos entregados por valor

de \$42.902 millones; sin embargo, continúa siendo la línea de mayor acogida del crédito de Comfama.

De igual manera, la línea de crédito empresarial redujo su participación al 8,28% con \$14.398 millones en préstamos. La línea de vivienda continúa su participación en un nivel un tanto similar al del año anterior. Las líneas de crédito de educación, salud y turismo fueron las menos representativas con una participación del 2,13% en conjunto y asignación por \$3.711 millones. En este período, los préstamos realizados por la denominación de Convenios Externos alcanzaron la suma de \$42.984 millones con una incidencia del 24,73% del total de los préstamos.

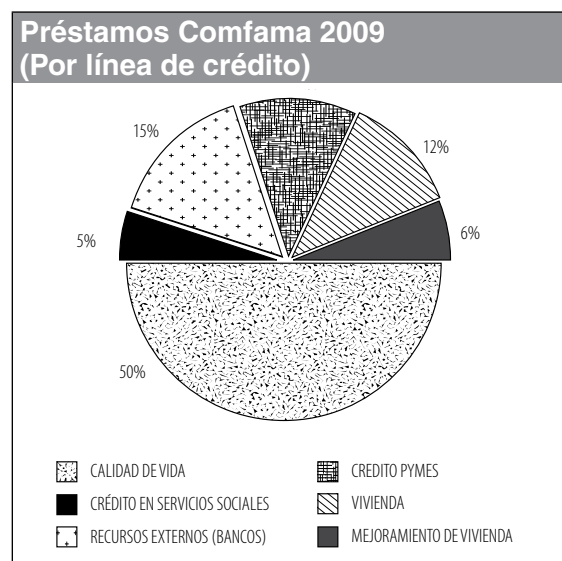
Gráfica 10.



En el año **2008** (Gráfica 10) el total prestado por Comfama fue de \$163.487 millones de pesos, que al igual que en el 2007, se presenta una disminución que en esta ocasión

fue de \$10.336 con respecto al 2007, lo que equivale a una tasa de crecimiento del -6%. La línea de **Calidad de Vida** representa en este año el 59,66% con recursos entregados por valor de \$97.537 millones. Sin embargo, las líneas de crédito empresarial y vivienda empiezan a mostrar una recuperación y equivalen al 11,22% con \$18.350 millones y el 9,66% con \$15.789 millones, respectivamente. Del mismo modo, la línea de crédito educativo incrementa su participación al 1,66% y pasa de \$2.221 millones prestados en el 2007 a \$2.709 en el 2008. Las líneas de turismo y salud se ubican como las menos preferidas por los usuarios con una incidencia conjunta del 0,69% y \$1.135 millones en préstamos. De otra parte, a través de los Convenios Externos fueron entregados \$27.967 millones indicando una participación del 17,11%.

Gráfica 11.



En el año **2009** (Gráfica 11) el total prestado por Comfama fue de \$174.106 aumentó con

respecto al monto registrado en el 2008, presentando una tasa de crecimiento de 6,5%. La línea de Calidad de Vida representa para este año el 50% con recursos entregados por un valor de \$87.892, una reducción de casi 9,6% con respecto al año anterior. La línea de empresarismo mantiene una participación alrededor del 12% con recursos entregados por un valor de \$20.184, con un aumento del 0,78%; la línea de vivienda presenta un crecimiento de 2,34% para una colocación de \$20.147 representando el 12% del total. Ambas líneas, empresarismo y vivienda presentan una leve recuperación con respecto al año anterior.

Así mismo las líneas de crédito de salud, educación y turismo, bajo el rubro de servicios sociales representan una participación consolidada del 5% con \$9.443 en recursos entregados. Finalmente el total de créditos colocados a partir de recursos externos tuvo una reducción de 2,11% con un total de \$25.252 en recursos entregados.

En **resumen**, cada año el comportamiento económico nacional y las necesidades de las personas han sido determinantes en las preferencias de crédito, por tanto, no es posible justificar una causa para las variaciones en las diferentes líneas de crédito. Sin embargo, la incidencia permanente de más del 50% de la línea de **Calidad de Vida** apunta al deseo permanente de los usuarios de la búsqueda del mejoramiento de sus condiciones de vida. Este elemento es importante en el análisis de crédito como impulsor de impactos y adicionalidades en individuos y familias, que valoran la acción de Comfama dentro de la comunidad.

Igualmente, una de las líneas que ha tenido un constante crecimiento es la de **Crédito empresarial** la cual desde el año 2003 ha tenido una tasa de crecimiento promedio del 200%, no obstante, el sector empresarial ha sido favorecido en materia de préstamos, ya que a partir del año 2000 con la Ley 590, la Ley 789 de 2002 y posteriores modificaciones a las mismas, se ha determinado legalmente el apoyo que deben otorgar las cajas de compensación a este sector a fin de promover su crecimiento y generación de empleo adicional.

Líneas de crédito Comfama

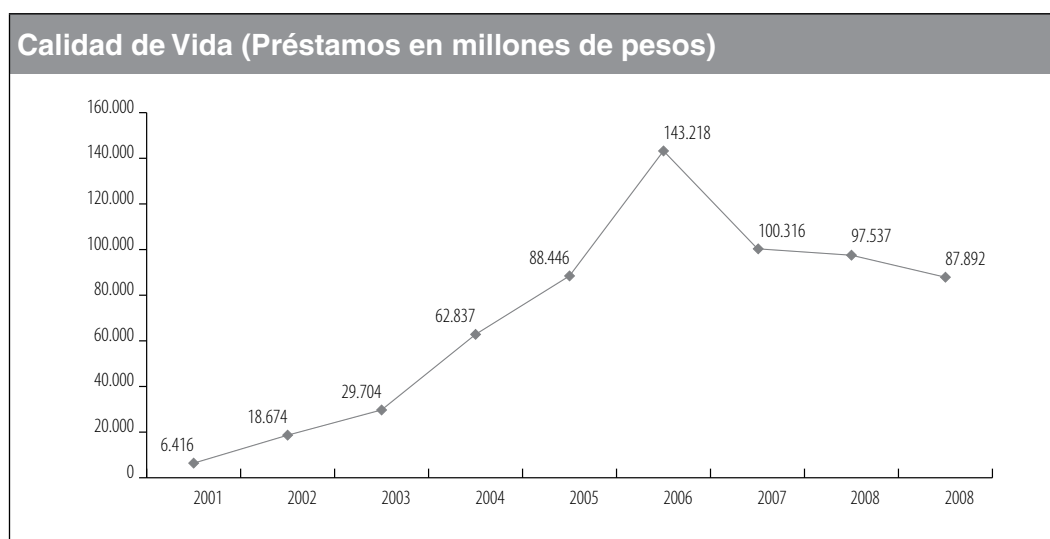
Calidad de Vida

La Línea de crédito de calidad de vida de Comfama facilita a sus afiliados préstamos para adquisición de bienes o servicios que la Caja no ofrece a través de sus demás líneas de crédito, al igual que convenios

con establecimientos para la compra de electrodomésticos, gasodomésticos, motocicletas partes y repuestos, muebles y productos para el hogar, equipos de cómputo, ropa para toda la familia y uniformes, entre otros, además de la libre destinación, con plazos hasta 36 meses y por un monto máximo de \$9.441.100.

Además, Comfama ha diseñado diversas modalidades con el fin de que los recursos estén disponibles de una manera ágil y eficaz para sus afiliados. Algunas de estas modalidades son: el crédito inmediato que corresponde al acceso a un cupo de crédito abonado a la tarjeta de afiliación que puede ser utilizado para compra de bienes y servicios en los diferentes establecimientos con los que se tiene convenio hasta por \$14.907.000; de igual manera, el crédito automático el cual es un desembolso anticipado de la cuota monetaria de subsidio en dinero y puede ser hasta de dos veces el subsidio recibido con un plazo de dos meses.

Gráfica 12



La Gráfica 12 muestra el comportamiento de la línea de Calidad de Vida en el período 2001-2009 en ella es posible observar el continuo ascenso que esta línea presenta del 2001 al 2006 que posteriormente se ve un tanto afectado a causa de los impactos económicos generados por razones ajenas a la Caja y que disminuyeron el total de los préstamos de la entidad, sin embargo, esto no incide en que esta línea se posea cada año como la más representativa en el total de los créditos otorgados por Comfama, ya que desde el 2002 continuamente se ha destinado más del 50% de los recursos de créditos de Comfama para esta línea. En el período de estudio se han destinado más de \$547 mil millones a Calidad de Vida.

Como parte del análisis de algunas de las líneas de créditos otorgados por Comfama, se realizó un estudio exploratorio con un grupo foco de los usuarios del crédito, el cual confirma, una mayor preferencia por las inversiones dispuestas mediante convenios con las entidades comerciales para la línea de Calidad de Vida, especialmente en épocas de alto consumo o gasto como la temporada escolar, navidad, eventos familiares e imprevistos por calamidades.

Una de los principales objetivos perseguidos por Comfama es

aportar al mejoramiento de la calidad de vida, por tanto, ofrece a sus afiliados múltiples alternativas crediticias, buscando la igualdad de oportunidades.

Vivienda

A través de esta línea de crédito, Comfama ofrece a sus afiliados alternativas para la compra de vivienda nueva y usada, así como para adquisición o construcción de lotes y mejoramiento de vivienda, los cuales están enfocados principalmente a beneficiar a las familias de menores ingresos.

Para la modalidad de mejoramiento de vivienda, los montos financiados van desde 1 millón hasta 30 con plazo máximo de 84 meses, de los cuales los de cuantía inferior a 5.9 millones no requieren codeudor lo que hace más atractivo y conveniente acceder a este beneficio. Adicionalmente, Comfama otorga un subsidio por millón a los afiliados de menores ingresos, es decir, para quienes devenguen menos de 4 salarios mínimos mensuales, dicho monto asciende a \$245.800 en el 2008.

En segunda instancia se encuentra la modalidad para adquisición de vivienda o lote con igual número máximo de meses a la modalidad anterior y con un monto que va desde 5.9 a 17.3 millones con la diferencia que el beneficiario de-

berá respaldar el crédito bien sea a través de dos avalistas ó con un bien hipotecado; finalmente, está la opción de crédito con hipoteca que financia hasta el 70% del valor del inmueble, que oscila entre mínimo 5.9 y máximo 64.6 millones el cual igualmente, puede ser utilizado para compra de vivienda o lote.

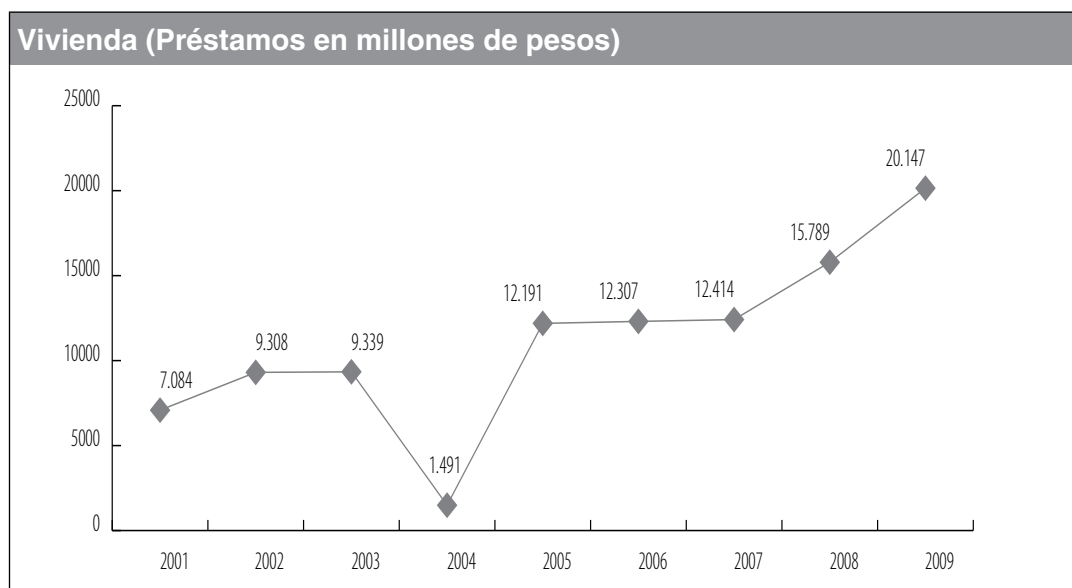
A continuación se presenta una gráfica que describe el comportamiento que ha tenido la línea de crédito para vivienda en el período 2001-2009.

Turismo

Comfama ofrece a sus afiliados planes de crédito para disfrutar con su familia y poder visitar los diferentes destinos que a nivel nacional ofrece la Caja, financiando hasta 5.9 millones de pesos que incluyen la totalidad del plan elegido de turismo y una suma adicional para gastos personales, con un plazo máximo de 36 meses.

Aunque esta es una de las líneas de crédito con menor participación dentro del

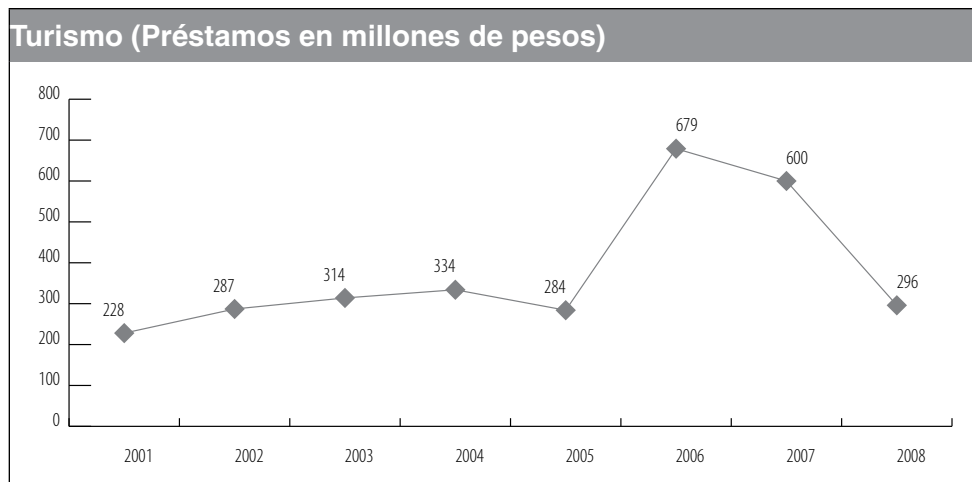
Gráfica 13



Al inicio de la serie se observa una tendencia en crecimiento para el 2002 que luego se torna regular y posteriormente decae notablemente en el año 2004 donde otras líneas que ofrece la caja tuvieron mayor preferencia. No obstante, a partir de 2005 la línea recupera su participación y muestra un ascenso que concluye en 2009 con más de 20 mil millones asignados.

consolidado de créditos, ha tenido una asignación promedio de aproximadamente 400 millones cada año, lo que es una cifra significativa dado que las demás líneas de crédito ofrecidas por Comfama están orientadas a complementar necesidades esenciales.

Gráfica 14



La gráfica número 14 representa el comportamiento de la asignación de créditos con destino a Turismo familiar, en ella se observa que durante el 2006 y 2007 se presentó la mayor acogida para esta línea, mientras que en los años restantes el valor entregado osciló entre 228 y 334 millones de pesos.

Educación

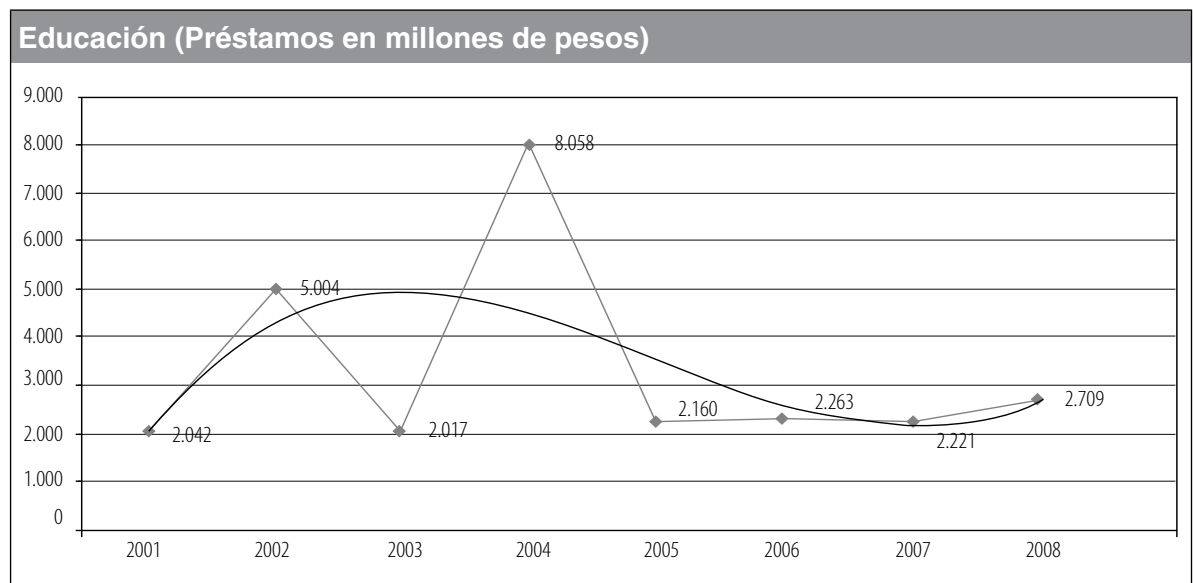
Esta línea de crédito contempla la financiación de programas académicos para educación formal y no formal en la cual se destacan las modalidades de crédito de educación, universitario y para programas técnicos y ocupacionales.

En primer lugar, la modalidad de educación está dirigida tanto a educación formal como no formal con un monto máximo a financiar de 9.4 millones de pesos y a un término de hasta doce meses. Seguidamente, la modalidad de crédito universitario que facilita el acceso al afiliado y a su familia

a la educación profesional y continuada con disposición de créditos hasta por 12.4 millones y un plazo ampliado de 36 meses, con el requisito adicional de contar con dos codeudores para hacerse acreedor al préstamo. Para esta modalidad existen diferentes opciones tales como la cancelación del 50% del crédito al finalizar la carrera universitaria, pago diferido en cuotas iguales durante el transcurso de la formación, y la inclusión de los gastos de manutención además de la matrícula.

Por último, la modalidad para programas técnicos y ocupacionales, a través de la cual los beneficiarios pueden acceder a créditos por un valor máximo de 1.9 millones de pesos para financiar los cursos de capacitación y formación ofertados por la Caja, con un período de financiación de hasta 36 meses. Adicionalmente, se pueden financiar a través de esta modalidad los gastos de manutención y otros requeridos para el desarrollo de la acción de formación.

Gráfica 15



La gráfica anterior muestra el comportamiento de la línea de educación en los últimos ocho años en donde se puede destacar la acogida relevante de los años 2002 y 2004 en los cuales la modalidad de programas técnicos y ocupacionales fue de gran importancia debido a que esta alternativa de formación, que igualmente es ofrecida por Comfama, puede generar múltiples opciones de empleabilidad (informe Comfama 2004); para los años 2003 y 2005 a 2007 la línea se ha mantenido en un nivel promedio de 2.000 a 2.200 millones de pesos con incidencia significativa de todas las modalidades de crédito.

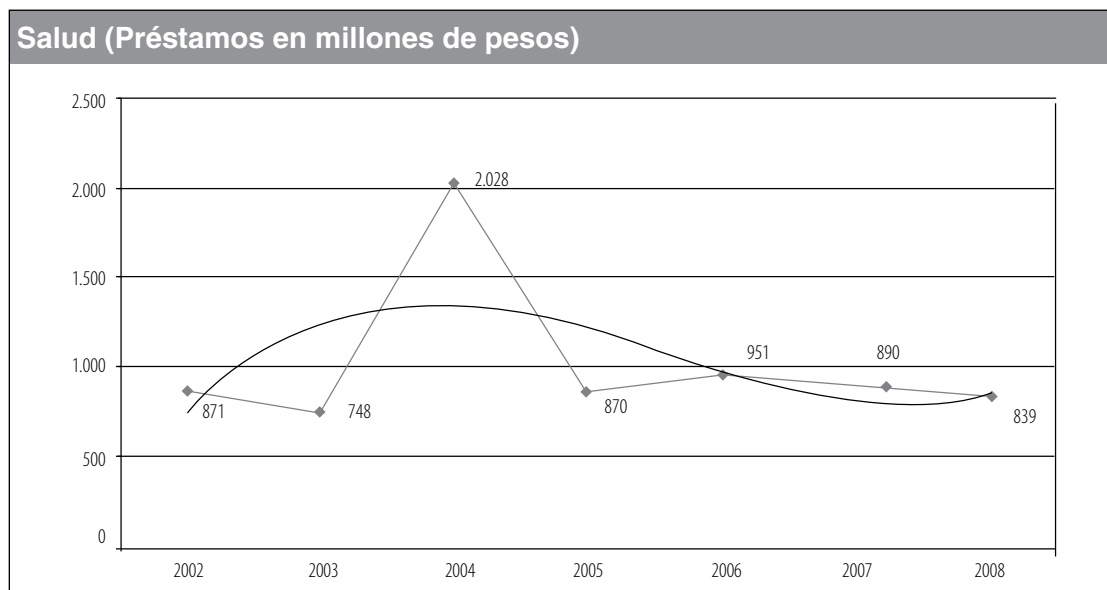
En la línea de Educación Comfama centra sus labores en el desarrollo humano como principio orientador del proceso formativo, por esta razón se ha enfocado en construir

nuevas maneras de llegar a los afiliados en el marco de la sociedad del conocimiento y diseñar programas orientados a diferentes grupos poblacionales.

Salud

A través de la línea de crédito de salud de Comfama los afiliados pueden acceder a servicios médicos no cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud, gastos de hospitalización, cirugías estéticas, tratamientos odontológicos especializados, planes de vacunación, así como rehabilitación física y mental por un monto hasta de 4.9 millones a un plazo máximo de 24 meses. En esta línea de crédito la Caja exige al momento de solicitar el préstamo, verificar el costo del servicio de salud, el cual debe ser emitido por la autoridad médica pertinente.

Gráfica 16



La gráfica número 16 representa la tendencia de la línea de crédito en salud en donde es posible identificar que el año más significativo en desembolsos económicos para la población antioqueña es el 2004 dado que existió mayor demanda de servicios médicos complementarios al Plan Obligatorio de Salud, además el programa de la IPS amplió su cobertura ofreciendo mejores alternativas en servicios de salud. En los últimos tres años de la serie en estudio se observa una leve disminución de la demanda de esta línea de crédito aunque en promedio se asignaron 890 millones de pesos anualmente, que es una cifra considerable para inversión en salud.

Empresarial

La línea de crédito empresarial está dirigida a las micro, pequeñas y medianas em-

presas afiliadas, contempla como objetivo principal apoyar la gestión empresarial y ofrecer alternativas financieras para la consecución de capital de trabajo, adquisición de activos fijos, renovación tecnológica, expansión y crecimiento. Como requisito esencial para que la empresa acceda a los beneficios crediticios, esta deberá cumplir con las características expuestas en la normatividad colombiana⁵.

Comfama ha definido los tipos de crédito empresarial y clasifica en primera instancia el denominado microcrédito por un monto de hasta 120 salarios mínimos mensuales, suma que en el 2009 equivale a \$52.6 millones de pesos, seguidamente el multi-

⁵ Ley 590 de 2000, Ley 905 de 2004, modificaciones y derogaciones a las mismas

propósito que asciende a la suma máxima de \$62.1 millones de pesos lo que corresponde a 125 salarios mínimos mensuales vigentes para el año 200; así mismo, la Caja ha especificado los plazos otorgados para la financiación, y son 36 meses cuando es inversión para capital de trabajo y por un término hasta de 60 meses cuando es para compra de activos fijos. Como medida de garantía para la financiación, las microempresas deben presentar un aval que puede ser una persona natural o jurídica y en algunos casos excepcionales Comfama acredita el respaldo a través de una propiedad.

Existe un beneficio legal otorgado para las empresas en Colombia⁶ que hace referencia a la posibilidad de que una parte del crédito sea no reembolsable, lo cual es posible cuando se adquiere el compromiso por parte del empresario de la generación de empleo adicional, el cual debe haber sido pactado previamente, mediante la suscripción de un convenio con la Caja. Dicha condición demuestra la importancia a nivel nacional que le otorga el Gobierno al fomento del desarrollo y apoyo empresarial.

El crédito empresarial en Comfama ha cobrado gran importancia en los últimos años dado que los empresarios han identifica-

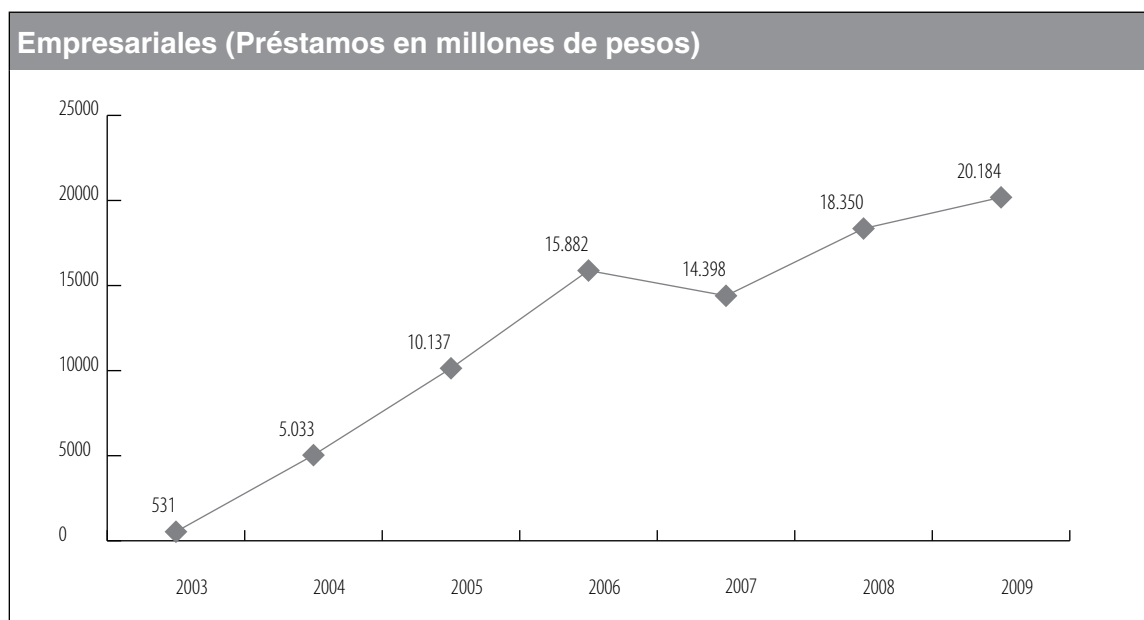
do el beneficio potencial que éste puede otorgar al mejoramiento del desempeño institucional.

A continuación se presenta la Grafica17 que evidencia el comportamiento del monto de los préstamos otorgados a través de la línea de crédito empresarial; en ella se percibe claramente una tendencia al incremento con la particularidad ocurrida en el 2007, año en el que se presentó una tasa de crecimiento del -9,33% lo que representa una disminución en la entrega de recursos de 1.484 millones de pesos con respecto al año anterior. A pesar de esta incidencia, en el año 2008 el monto desembolsado asciende a 18.350 millones de pesos lo que equivale a un crecimiento del 27.45%, lo que ratifica el gran atractivo que los empresarios han encontrado en esta alternativa de crédito ofrecida por la Caja. En el año 2009 hubo una leve recuperación del monto entregado con casi \$20.184 millones colocados en créditos de Pymes.

Comfama representa para el sector empresarial una entidad de apoyo en la búsqueda del fortalecimiento institucional y en la generación de alternativas para crear nuevos empleos, lo que redundará en el incremento de la productividad y competitividad y por ende un mayor desarrollo regional.

⁶ Ley 789 de 2002 y Decreto 2340 de 2003

Gráfica 17



Perspectiva de futuro

Se presenta a continuación un análisis, basado en fuentes secundarias, sobre las tendencias futuras de la microfinanzas como negocio.

Se considera que para Comfama es estratégico monitorear y reconocer lo que está sucediendo en Colombia y en el mundo en el tema de las microfinanzas, aunque no esté constituida como entidad microfinanciera⁷. Las actividades que ha venido realizando en torno a las demandas sociales de crédito destinado a distintos aspectos de la calidad de vida de sus afiliados o beneficiarios, así lo exigen.

Mercados/demandas

Los estudios revisados, tratan a las microfinanzas solo desde la perspectiva

del microcrédito. Como ya se ha dicho en otro lugar dicha perspectiva es solo una parte de todo el conjunto de actividades que realiza una entidad de micro financiamiento. Por tal razón los datos del mercado o de la demanda de microfinanciamiento se orientan a mostrar las necesidades potenciales de este servicio por parte de las microempresas o el volumen actual y proyectado de préstamos de pequeño monto (descrito en la regulación) que se coloca en los beneficiarios.

Un esquema que corrige parcialmente este sesgo, es el análisis del **empleo en las microempresas** que incluye el autoempleo, estimándose que cada empleado de microempresa incluyendo su propio due-

⁷ Puede clasificarse como una IMF no regulada?.

ño o la empresa unipersonal es un cliente potencial para las microfinanzas. Así, se presenta el cuadro 1 siguiente que muestra el empleo en las distintas unidades económicas o productivas en Colombia para el año 2007, comparado con el de otros países de Latinoamérica (OIT Oficina Internacional del Trabajo, 2009).

Según este cuadro, se estima que una demanda potencial de servicio de microfi-

nanzas en Colombia puede provenir de los trabajadores independientes que no sean profesionales, de empresas unipersonales, y de empleados en microempresas, micronegocios y pequeñas empresas. Es decir, aproximadamente del 68% de la población económicamente activa (PEA) que trabaja en el sector privado en 2007. Para un análisis del mercado en Latinoamérica ver (Navajas & Tejerina, 2007)

Cuadro 1.

América Latina (17 Países seleccionados): Distribución de trabajadores del sector privado a nivel nacional, por tamaño de unidad económica. 2007^a/ (porcentajes respecto de la PEA ocupada total)

País	Sector privado										
	Independientes			Microempresa	Micronegocio	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa	Pequeña, mediana y gran empresa	No clasificables por tamaño de empresa	Ocupados en el sector privado (excluye hogares)
	No profesionales, técnicos y administrativos	Profesionales, técnicos y administrativos ^h	Empresas / unipersonales ^h								
América Latina (promedio ponderado)	23.0	2.4	4.2	14.3	6.6	11.2	4.2	10.3	26.9	4.4	81.8
Argentina	14.1	4.3	0.7	17.4	7.9	9.9	4.2	7.3	21.4	11.0	76.8
Bolivia ^c	35.2	2.0	0.4	31.4	8.7	6.2	1.9	2.7	10.8	0.0	88.5
Brasil	23.1	2.6	4.9	11.6	6.6	--	--	--	27.3	5.0	81.1
Chile ^c	16.2	4.2	--	10.4	5.0	14.0	10.6	17.0	41.6	7.3	84.6
Colombia	32.9	3.6	1.8	18.5	5.5	9.5	3.0	13.6	26.1	0.0	88.5
Costa Rica	15.9	2.0	--	21.5	4.6	--	--	--	36.0	0.7	80.7
Ecuador	26.6	1.7	1.0	24.4	8.1	11.2	1.8	10.8	23.8	--	85.6
El Salvador	27.3	0.8	--	28.4	5.4	8.4	2.2	13.0	23.6	0.1	86.6
Honduras	38.6	1.6	--	24.7	1.5	0.7	0.1	0.1	0.9	23.0	90.3
México	21.2	1.6	2.0	25.1	6.4	11.5	4.3	10.0	25.8	1.5	83.6
Nicaragua	32.9	1.4	--	24.7	7.2	9.3	2.5	8.2	20.0	0.2	86.3
Panamá	25.0	1.4	--	14.9	7.4	8.4	--	--	30.6	--	79.4
Paraguay	35.4	2.0	0.04	26.4	7.0	7.9	2.3	1.7	11.9	0.9	83.7
Perú	30.4	1.9	--	19.4	6.3	13.6	3.8	11.2	28.5	--	86.5
República Bolivariana de Venezuela	27.6	1.2	--	18.3	12.1	--	--	--	21.8	0.0	81.0
República Dominicana	37.9	1.6	--	11.8	6.5	8.5	--	--	25.1	--	82.9
Uruguay	15.9	6.5	--	18.0	8.4	11.8	--	16.1	27.9	--	76.6

Al estimado anterior se puede sumar el desempleo urbano y rural que en Colombia alcanzó una tasa media anual en 2008 de 11.6% de la PEA para el urbano.

La PEA en Colombia en 2007 se situó en 20.331.000 personas de las cuales 9.894.000 están en 13 ciudades y áreas metropolitanas (OBSERVATORIO LABORAL ANDINO).

Si a estos estimados se adiciona el número de dependientes por cada empleado o desempleado, puede encontrarse una demanda potencial muy alta para los servicios microfinancieros en Colombia.

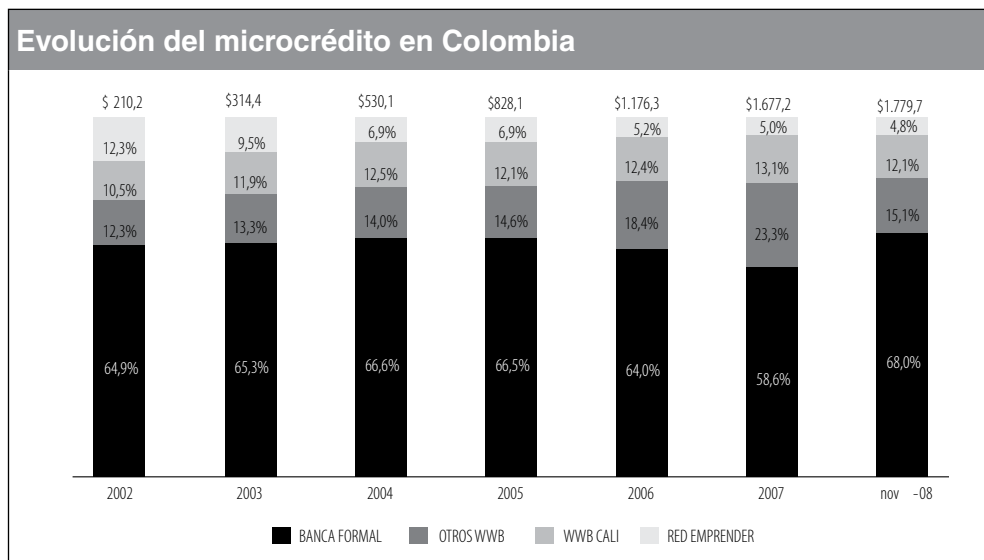
La otra forma de ver la dinámica temporal de la demanda por microfinanzas, es analizar la **evolución del microcrédito**. En Colombia el monto colocado en microcréditos alcanzó en 2007 la suma de \$1.780 millones de dólares americanos, según se observa en la Gráfica 17.

El crecimiento ha sido acelerado en los últimos 6 años. Pero se estima que el espacio de crecimiento es amplio todavía dado que al comparar el número de microcréditos como porcentaje de la población en Colombia, solo el 1,3% de la población ha conseguido uno, frente al 6,9% en Nicaragua, 6,0% en Bolivia, 4,2% en Perú, 4,2% en Ecuador, 1,8% en Chile.

Estructura del mercado- actores

Como se ve en la gráfica, un alto porcentaje del mercado de microcrédito en Colombia está dominado por la banca comercial, llegando en noviembre de 2008 al 68% del valor de los préstamos. El tercio restante está repartido entre varias ONGs, siendo la más importante en Colombia, WWB (Women's World Banking) Banco Mundial de la Mujer – Bancamía.

Gráfico 18 :Evolución del microcrédito en Colombia



Fuente: Superfinanciera y Red Emprender.

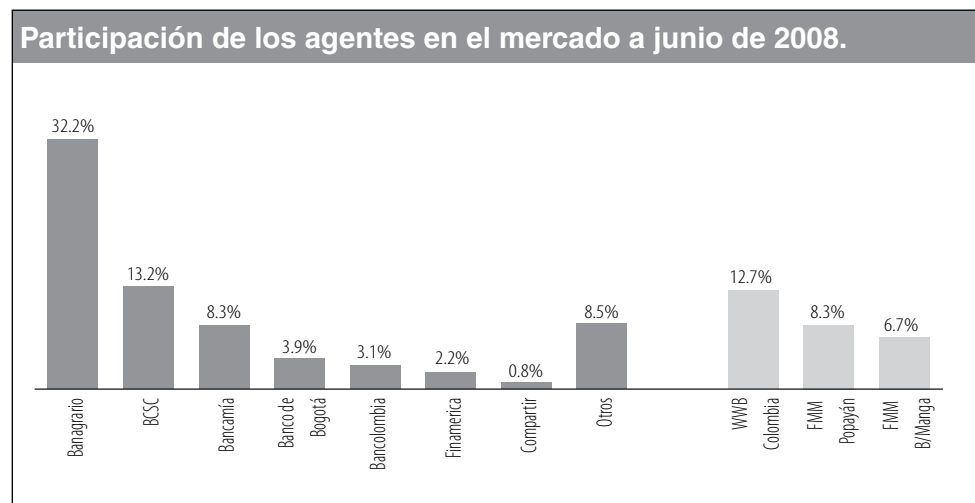
A la anterior estructura de competición en el mercado de las microfinanzas en Colombia se suma el ingreso de algunas IMFs no reguladas que se están transformando en entidades supervisadas y el ingreso del Grameen Bank asociado con el Grupo Aval y la Fundación ALvarAlice, además de ProCredit que es un especialista internacional del sector de las microfinanzas.

Si se incluye al Banco Agrario que presta el servicio de crédito rural, la participación de los principales competidores en el mercado de las microfinanzas en Colombia es como se muestra en la Grafica 18.

miento de la situación actual de la crisis del sector financiero en los países desarrollados, que afecta el valor y los rendimientos de las instituciones financieras en el mundo y en Colombia.

Entre los efectos más conocidos de la crisis en el sector de las microfinanzas están la reducción de los márgenes, la reducción del crecimiento de la cartera y el deterioro de la misma. Del lado de los beneficiarios del crédito, para microempresas, se tiene sobre-endeudamiento y erosión de los negocios. Debe sumarse a esto en Colombia, la crisis de las “pirámides”.

Grafica 19: Participación de los agentes en el mercado a junio de 2008.



Se destaca la participación de los afiliados a WWB en Colombia.

Entorno de negocios

El análisis del entorno de negocios para el sector de la microfinanzas en Colombia pasa por el reconoci-

El tiempo de la crisis se aprovecha para aprender, diseñar estrategias y nuevos productos y servicios, promover alianzas, conocer mejor

a los beneficiarios actuales y potenciales y establecer redes con ellos. Crear capacidades nuevas en conocimiento, relaciones, infraestructuras, y formación de capital humano.

Para las entidades que realizan actividades en microfinanzas como Comfama, el entorno de la crisis global, afectara de una parte, el acceso a fuentes de recursos dificultando el fondeo y desacelerando sus proyecciones de crecimiento.

Existen nuevos entrantes al mercado de las microfinanzas apoyados en regulaciones propicias y en marcos macroeconómicos más favorables. Se esperan controles sobre tasas de interés y reducción de barreras para estos nuevos entrantes al sector financiero.

Las entidades financieras que aspiren a entrar necesitan desarrollar productos y tecnologías de microcrédito que atraigan clientes y mantengan bajos los costos; además requieren de un esfuerzo para llegar a volúmenes de operación, cubrir costos y obtener beneficios. En el caso de ofrecer tarjetas de crédito, requieren especializar algunas filiales dado que este producto es diferente de otras líneas de negocio. (estructura de costos, riesgos, gestión de la liquidez, cultura organizativa). Los sistemas avanzados de información son importantes en la gestión de las microfinanzas (Berger, 2000).

Las entidades no financieras tienen otros desafíos en este mercado. Establecer tasas de interés con relación a los costos reales, gestión para mantener los costos

de operación dentro de límites aceptables; establecer controles adecuados con sistemas de información y de supervisión; desarrollar mejoras tecnológicas y organizacionales que las habiliten para competir y entender que cada vez es menor la disponibilidad de donaciones externas.

Implicaciones para Comfama

El asunto para Comfama no es la búsqueda de oportunidad en un mercado emergente o si el sector de la microempresas es un nicho rentable de mercado de servicios financieros, el asunto es si las microfinanzas pueden **impactar** a los pobres de manera significativa siendo **rentables** y si estos, los pobres y las microempresas que los emplean, pueden disponer de crédito con suficiencia y oportunidad para tener un impacto sobre la pobreza.

Sin embargo, ya sea que se mantenga como una IMF no regulada, o si decide entrar como IMF regulada (puede suceder que se vea obligada a ello por la legislación actual, o futura), va a entrar en **competencia** con otros agentes en el mercado de las microfinanzas, incluyendo competencia en su propio nicho de mercado (el de los empleados de las empresas aportantes).

Puede establecer **alianzas**, como estrategia para proteger, permanecer o ampliar su participación en el mercado (con bancos comerciales, compañías financieras o cooperativas de crédito). Con estas alianzas busca complementar debilidades actuales con fortalezas del aliado y viceversa, suministrando a su vez su experiencia en

actividades que completan el paquete de microfinanzas y le dan valor agregado al beneficiario y que están orientadas a satisfacer aspectos de la calidad de vida y demandas sociales de la población beneficiaria.

Otra implicación importante para Comfama, radica en que al **diferenciar** el producto que ofrece frente al que ofrecen otros competidores, la entidad debe revisar si su dedicación esta circunscrita a administrar la cuota monetaria y a realizar una tarea ampliada con la aplicación de recursos a servicios sociales importantes para los afiliados y no afiliados como indi-

viduos en general incluyendo el crédito o si, con otra perspectiva, coloca el crédito como producto central, tanto el personal como el empresarial y lo ofrece integralmente asociado a los servicios sociales y lo orienta al desarrollo de las familias (no de los individuos) y de las microempresas (especialmente las de las mujeres de cada hogar, como segundo ingreso).

El asunto es que se postula que los impactos y logros de carácter social pueden ser más profundos, si la tarea se orienta a las familias y no a los individuos y a las empresas familiares (como segundo ingreso) y no a las microempresas en general.

La orientación por alcances e impactos

El análisis de las acciones y resultados que Comfama realiza, y su comparación con la visión, misión y los objetivos de la entidad puede ser visto desde un enfoque de resultados, el cual pretende mostrar si la organización como un todo está siendo productiva (eficaz, eficiente) en relación con los insumos y recursos tangibles e intangibles que pone en juego. Tal enfoque arroja un examen como el que se realizó en el apartado sobre resultados del microcrédito en este documento.

Sin embargo, una entidad como Comfama está creada para ir mas allá de los resultados de una gestión por objetivos y adentrarse en la consecución de **impactos** con la familia del afiliado, la población objeto de su misión.

Los impactos son consecuencias de los resultados, efectos de la aplicación de los recursos con determinados propósitos

descritos en los objetivos de cada programa o plan de acción. Revisar o evaluar los impactos equivale a examinar los cambios en la situación de los beneficiarios que son atribuibles a los recursos y programas que Comfama aplica y ejecuta.

Al referirse a impactos, las organizaciones de desarrollo social como Comfama buscan **cambios duraderos e importantes en el bienestar de los beneficiarios de sus servicios**. De otra parte los aportantes⁸, empresarios que según la ley colombiana deben destinar un porcentaje de la nómina que pagan, para la cuota monetaria o subsidio familiar que administra por ley una Caja de Compensación como Comfama, esperan analizar los efectos que causa la aplicación de los recursos causa entre los beneficiarios.

⁸ También los donantes o los aliados.

Lo anterior es difícil para entidades como Comfama, porque la complejidad y dinámica de los procesos de desarrollo social implican que para lograr un impacto es importante la **participación de varios actores** que actúan por un tiempo considerable. El cambio a gran escala – o impacto- puede ser el resultado de una convergencia de eventos sobre los que ningún actor ejerce control, ni puede atribuirse el mérito exclusivo (Earl, Carden, & Smutylo, 2002).

Haciendo un mayor énfasis sobre el **alcance** que el impacto, el cambio en la situación o en las condiciones, la acción de Comfama debe generar modificaciones o cambios en el comportamiento, las relaciones y las actividades o acciones de las personas, los grupos y las organizaciones con los que trabaja estrechamente incluidos los beneficiarios.

Lo anterior quiere decir que el papel de Comfama en el desarrollo social o económico de sus beneficiarios debe orientarse a partir de los impactos y más concretamente de los alcances que pretende lograr en ellos, en sus relaciones, en su trabajo y en su entorno. Son los beneficiarios y las organizaciones-actor los que a través de los cambios de comportamiento, relaciones y acciones alcanzan los impactos o cambios en sus pro-

pias condiciones o en su propia situación.

En el sentido que se viene comentando, y con **énfasis en los alcances** como forma de lograr impactos en el largo plazo, Comfama no mejora la calidad de vida de sus beneficiarios afiliados y no afiliados sino que los apoya para que ellos mejoren su calidad de vida. De la misma manera Comfama no mejora la productividad, la competitividad o la capacidad de innovación de los microempresarios sino que contribuye a que ellos sean responsables de sus metas de productividad, competitividad e innovación.

Lo anterior tiene importantes implicaciones sobre la medida del impacto logrado por Comfama con el uso de los recursos que le son confiados y de sus propios recursos. Los indicadores que utilice para medir los impactos logrados, pasan por ser **indicadores de alcance**. Indicadores que muestren el cambio en comportamiento, las relaciones, y las acciones de diversos actores como los propios beneficiarios (la familia), y también de otras entidades implicadas en afectar los cambios de situación o de condiciones (impactos) como las empresas afiliadas, las autoridades territoriales, otras entidades públicas o privadas comprometidas (Earl, Carden, & Smutylo, 2002).

El problema de lograr impactos, es el problema de **lograr la viabilidad a los cambios previstos**, por lo cual el logro de cambios en comportamiento debe extenderse a las entidades o agentes de las entidades involucradas y que son socios indirectos de Comfama en esa tarea, así como a los socios directos, los beneficiarios.

Recopilando, una entidad de desarrollo social como Comfama debe entregar cuentas de su gestión a distintos actores (stakeholders), entre ellos el gobierno, los empresarios, los beneficiarios afiliados y no afiliados, los propios empleados, los proveedores etc. Como es de desarrollo social y su visión y misión toca una realidad compleja que requiere transformación, no basta con los resultados de gestión, sino que debe mostrar impactos logrados a través de la acción que ejerce.

Demostrar impactos, requiere demostrar cambios en las condiciones de vida y en la situación de los beneficiarios. Esa demostración es difícil porque no se puede atribuir a la gestión de Comfama ni de ninguna IMF, el cambio o los cambios detectados en un lapso de tiempo en una comunidad o conjunto de beneficiarios porque sobre ellos actúan también otras entidades y actores sociales; se puede recurrir entonces a la evaluación de los alcances, de las modificaciones en el comportamiento de los actores directos (beneficiarios) e indirectos (otros agentes sociales), cambios en sus acciones, sus relaciones, en el contenido de lo que hacen para lograr ellos mismos metas de desarrollo social (individual, colectivo).

De todas maneras se hace **importante seleccionar unas metas e indicadores de logro de impactos** (logro que se alcanza en acción conjunta con otras entidades) y unas **metas e indicadores de alcance** (cambios en acciones, relaciones, contenidos de las relaciones en los beneficiarios y socios), a fin de evaluar y encontrar realimentación para la gestión misma.

Lo anteriormente expuesto, puede aplicarse tanto a los programas de Comfama como a la integración de programas a través de las microfinanzas. La pregunta es: Cómo y en qué forma, los programas de Comfama, complementarios como pueden ser de una acción fuerte en microfinanzas, logran modificaciones en el comportamiento (acciones, relaciones, contenidos) de los beneficiarios y entidades socias en el desarrollo social de tal manera que estos busquen (impactos) cambios en las condiciones de vida y en la situación de los beneficiarios (afiliados y no afiliados)?.

La respuesta a esta pregunta, equivale a **orientar la acción de Comfama** (programas actuales o integrados y complementarios a las microfinanzas) hacia el logro de alcances y de impactos y no sólo de resultados de gestión. Más aun, la participación exitosa de Comfama en el mercado de las microfinanzas, depende de ello, dado que cuenta con fortalezas importantes en los servicios sociales que suministra y que quiere seguir siendo una entidad de desarrollo social que utiliza las microfinanzas para apoyar sus objetivos.

De otro lado, puede considerarse que Comfama no ofrece unos servicios socia-

les, sino que yendo más al fondo, ofrece **procesos de cambio en la familia** y en el individuo en cuanto miembro de esta. En este sentido, utiliza una serie de ins-

trumentos como las microfinanzas y otros valores agregados (salud, educación etc), para apoyar dichos procesos.

Exploración de los impactos y alcances del programa

Por impactos se entienden los efectos atribuibles a la tarea de colocar por parte de las IMFs servicios de microfinanzas y la utilización que hace la población beneficiaria de estos servicios, efectos que se logran sobre las condiciones de vida en el marco de un objetivo o misión de la entidad que los suministra. Dichos efectos pueden verse en distintos ámbitos o esferas después de un periodo de tiempo prudencial para que los efectos se manifiesten, resultando apropiado observar los efectos o impactos en el ámbito del individuo, en el de sus relaciones (incluyendo su familia), en la microempresa (familiar o no) y un agregado para la región donde la IMF ofrece los servicios de microfinanzas. Los impactos pueden ser previstos o no previstos por la IMF, pero en el caso de Comfama están organizados de acuerdo con las líneas de microfinanciación que ofrece a sus afilia-

dos y a personas no afiliadas que tienen menos de 2 SMMLV de ingreso personal o a microempresas.

Un buen análisis de impactos debe pasar por el examen de los efectos tanto en clientes o beneficiarios como en no beneficiarios, es decir debería establecerse un grupo de control para observar si los servicios microfinancieros en realidad están apoyando cambios en quienes los demandan y utilizan. De otro lado deberían mirar o hacer seguimiento a los procesos de cambio en los beneficiarios durante un periodo de tiempo razonable que permita aprender cómo funciona o cómo mejorar la implantación y uso de los servicios ofrecidos.

El problema del microfinanciamiento es paliar la pobreza, por lo tanto el objetivo al analizar los impactos de este tipo de

servicios en una población beneficiaria, es el mejoramiento de los procesos de transformación del individuo y su comunidad y no el mejoramiento de la institución que suministra los servicios, que puede ser sólo un objetivo subsidiario.

“Una aproximación más interesante y útil para abordar el problema, de una forma más constructiva, es la siguiente. Se trata de entender la pobreza no como una carencia, sino como un estado en el que la familia o la persona tienen una incapacidad o una imposibilidad: la de insertarse de manera sostenible a la generación de bienestar en la sociedad. El problema pasa a tener otras dimensiones, y lejos de simplificarse, se hace más complejo. Se trata ahora de construir capital humano y social... se trata de construir más sociedad. El reto central consiste en dimensionar de manera integral y comprensiva el conjunto de acciones necesarias para generar esa profunda transformación social” (Gomez, 2008).

La medición de los impactos de un programa de microfinanzas, tiene como ya se anoto en otro aparte, varias dimensiones dependiendo de las expectativas de varios auditorios o actores que desean utilizar la información para tomar decisiones. Así, los formuladores de política y los gobiernos nacionales o regionales desean analizar un grupo de indicadores, los ejecutivos de las organizaciones dedicadas a las microfinanzas (IMFs) o quienes realizan el programa, otro conjunto de indicadores, los donantes o aportantes otros mas, los mismos beneficiarios desearían ver colmadas

sus expectativas y necesidades y poder dar realimentación sobre los impactos.

El problema radica en los objetivos que cada actor percibe que deben ser alcanzados por un programa de microfinanzas, lo que lleva a diferentes perspectivas de uso de indicadores. Para unos actores, los indicadores deben ser los de reducción de la pobreza, para otros deben ser los del milenio, o los de calidad de vida o los propios con los que se diseño el programa. Algunos más, los analistas y críticos quieren ver indicadores económicos y sociales macro.

En el caso de Comfama como IMF, debe tenerse en cuenta que no existe un programa de microfinanzas estructurado sino que el crédito o microcrédito se ofrece como complemento a las líneas tradicionales que Comfama ha desarrollado desde hace varios años y que aparecieron evolutivamente de acuerdo a la promoción de la regulación vigente, o según el análisis que la institución hace de demandas potenciales que puede satisfacer dentro del marco de la regulación colombiana sobre las cajas de compensación.

Lo anterior lleva a la pregunta sobre los indicadores que deben establecerse para medir los resultados e impactos de un programa de microfinanzas propiamente estructurado. A esto se suma, la necesidad de establecer indicadores de alcance a fin de lidiar con el problema de la acción que realizan varias entidades sobre una misma población y que hace difícil atribuir a una de ellas, en este caso Comfama, el mérito

de las transformaciones o cambios que se han generado.

El Banco Interamericano de Desarrollo, analiza los indicadores de calidad de vida realizando una revisión muy amplia de referentes internacionales. Se trae a colación este punto porque la Gobernación de Antioquia y el Área Metropolitana acaban de realizar un estudio diagnóstico de la situación de los indicadores de calidad de vida en la región antioqueña, que tiene un nivel de detalle interesante para este trabajo como es la medición de dichos indicadores en el ámbito de las comunas de la ciudad de Medellín. En dicha revisión por el BID, se destaca la relevancia que se da a los indicadores y variables tanto objetivas como subjetivas o “de opinión” y de percepción (Lora, 2008).

Si bien las variables de percepción o subjetivas tienen muchos problemas y sus usos no han sido del agrado de analistas, se discuten las percepciones de la gente con respecto a su propia felicidad o satisfacción con su vida por ejemplo. Dichas percepciones son muy importantes porque forjan decisiones en los individuos, por lo cual afectan la manera como las políticas adoptadas producen efectivamente resultados o no; de otro lado afectan las expectativas de los individuos, su grado de confianza en las instituciones y su actitud para cooperar con entidades públicas, además suministran información sobre si los objetivos de un gobierno o de un programa corresponden con los objetivos de la gente en su búsqueda de bienestar o en

la percepción de la gente sobre su propia felicidad (Lora, 2008, p. 13).

Existe evidencia empírica de los impactos que los programas de microfinanzas han logrado en el mundo en desarrollo en varias áreas del bienestar de la población. El Banco Mundial ha documentado a través de CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) logros en la educación primaria universal en Bangladesh donde casi todas las niñas de hogares clientes de la IMF Grameen tienen algún grado de escolaridad comparado con el 60% de las niñas en hogares no-clientes, para los niños el porcentaje alcanza el 81% de los hogares cliente comparado con el 61% de los hogares no-cliente (CGAP, 2009). Indicando lo anterior que en hogares pobres con acceso a servicios financieros, los niños no solo son enviados a la escuela en mayor número sino que permanecen en ella más tiempo; aunque los niños ayuden con su trabajo en empresas familiares, lo hacen en menor medida y la deserción escolar también es menor en hogares clientes que en hogares no-cliente. Una evidencia similar se ha encontrado en Honduras en el programa Save the Children.

Otras evidencias se encuentran en la reducción de la mortalidad en niños y la mejora de la salud materna; el hambre y la enfermedad son los riesgos más importantes para la gente pobre. La enfermedad hace perder horas de trabajo, erosiona los ingresos y los ahorros e impulsa al pobre a vender sus activos y entrar en deudas. Mejores ingresos, ahorros y posibilidad de

seguros permite a los clientes de una IMF atender mas tempranamente su estado de salud; la educación en salud promovida desde la IMF y el crédito para agua y sanidad mejoran directamente las condiciones de vida de los clientes de la IMF.

Aunque ha habido poca investigación sobre los impactos de las microfinanzas en la sostenibilidad ambiental, se sabe que alrededor del mundo 2000 millones de personas pobres utilizan parafina (querosene) para alumbrado de la casa consumiendo el equivalente a 1,7 millones de barriles diarios de petróleo, cifra mayor que la producción diaria de petróleo en Libia. La posibilidad de servicios en microfinanzas apoya el cambio de uso de estos combustibles por unos competitivos con el querosene, como el alumbrado solar/LED (diodos emisores de luz), apuntando a la sostenibilidad ambiental y reduciendo gases de efecto invernadero (CGAP, 2009).

La evidencia más fuerte proviene de los avances en la erradicación de la pobreza extrema y el hambre. Los pobres que tienen acceso a programas de microfinanzas logran mejorar sus condiciones de vida en dos sentidos: en el plano individual y en el del hogar, mucho más que quienes no tienen acceso a estos servicios. Después de más de ocho años de préstamos, el 57,5% de los de los hogares clientes de Grameen, llegaron a una situación de “no más pobreza” (no longer poor), comparados con el 18% de los hogares no-clientes. En Indonesia, el ingreso promedio de los prestatarios del BRI (Bank Rakyat Indonesia) se incrementaron en 112% y el

90% de los hogares se “graduaron” como “fuera de pobreza” (CGAP, 2009).

En América Latina se tienen referentes en México para casos en el Estado de Veracruz (Hidalgo-Celarie & et.al., 2005), donde se encontró que ante la posibilidad de operaciones de ahorro y crédito en comunidades de mujeres organizadas según un esquema de banco comunal, se lograron impactos en el uso del crédito para inversión en negocios (compra de insumos) y para consumo. Las utilidades obtenidas de los negocios que posibilitó el crédito, fueron utilizadas para mejorar la alimentación familiar, para gastos escolares y para capacitación de la propia ahorradora. Otro uso fue la mejora o ampliación de la casa y la mejora en el ingreso personal de la socia, se uso para compra de activos domésticos. Los ahorros se utilizaron para pagar el crédito. Los proyectos que se financiaron sirvieron para generar o sostener autoempleo⁹.

Tareas necesarias – línea de base

Instalar un ejercicio de monitoreo y medición de impactos y alcances que sirva a la realimentación de los programas y estrategias de Comfama, implica varias tareas.

En primer lugar identificar los objetivos, metas, impactos y alcances previstos que el programa integral de microfinanzas quiere lograr con los otros programas complementarios (salud, educación, vivienda,

⁹ Para la revisión de otros estudios en el ámbito latinoamericano, ver (Rodríguez, 2007)

etc). Se considera que el requisito de la orientación estratégica de la acción integral ya se ha desarrollado y que se tienen claros los objetivos estratégicos del programa. A este programa se le denominará de aquí en adelante, Programa Integral de Microfinanzas y Valores Agregados.

En segundo lugar, elaborar un conjunto de indicadores simples y compuestos que permitan calificar y cuantificar los impactos y alcances.

Una tercera tarea es establecer una caracterización de los beneficiarios (individuos y familias) y una línea de base o evaluación actual de la situación o condiciones de vida y bienestar de la población que es sujeto de los programas. Se deberá utilizar los indicadores establecidos. En este caso se hace importante además, revisar el enfoque sobre los individuos, beneficiarios afiliados y no afiliados para ser más específicos con las familias de los afiliados y no afiliados. De la misma manera, y a los propósitos de analizar el impacto de las microfinanzas aplicadas a las empresas, puede resultar interesante el análisis del impacto del microfinanciamiento apoyado con servicios complementarios a las mujeres empresarias (como primer o segundo ingreso en la familia).

La cuarta tarea es establecer un procedimiento o rutina de observación, vigilancia y monitoreo de los resultados parciales que el programa va logrando en el tiempo, así como de los impactos y alcances previstos y no previstos que van emergiendo. En este procedimiento deben participar los

mismos beneficiarios y entidades socias. Los métodos de monitoreo y gestión de la información son variados y van desde las redes de informantes hasta la aplicación de encuestas (surveys), entrevistas a profundidad, casos de investigación; de todas formas implica también análisis de datos, construcción de información y conocimiento, comparaciones con la línea de base y elaboración de alternativas para toma de decisiones.

Indicadores existentes

Los indicadores que se han propuesto por parte de estudiosos y practicantes del desarrollo social a fin de evaluar los programas de desarrollo son variados, dependen de los objetivos del evaluador o del investigador y abarcan varios niveles o capas. En general puede decirse que sirven para evaluar aspectos macro, meso o micro de la realidad social afectada por el programa bajo examen y que responden a las inquietudes y expectativas de distintos tipos de actores sociales interesados en la evaluación. Se destaca que existiendo dos corrientes de pensamiento, una centrada en la evaluación de la gestión o evaluación de la entidad que fomenta el desarrollo social y otra corriente enfocada en la evaluación desde la perspectiva de los usuarios o beneficiarios, aquí se ha escogido el segundo enfoque.

Una revisión somera del tipo de indicadores en cada nivel, se presenta continuación, apoyada en descripciones encontradas en la literatura sobre el tema, elaboradas por entidades y autores que desarrollan ejercicios de evaluación.

Sistémicos (macro-meso-micro)

En el **nivel de lo macro**, que corresponde a indicadores de país, nacionales o regionales¹⁰, demandados por organismos de gobierno y estudiosos en economía, y que intentan medir el desarrollo, la pobreza o la calidad de vida; son también los utilizados por organismos internacionales en programas y estrategias como los de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y los Indicadores de Desarrollo Humano (IDH) o los que sirven para evaluar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)

La pobreza y la calidad de vida no son fáciles de medir y los métodos existentes tratan de suministrar información sobre variables objetivas. Se desarrollan actualmente aproximaciones a la medición de variables cualitativas o subjetivas a partir de los datos de la percepción que la población tiene sobre sus condiciones y sobre los programas sociales que se ejecutan por parte de los gobiernos u organismos no gubernamentales. A este último grupo pertenecen las investigaciones sobre la felicidad o la satisfacción con la vida¹¹. Estas

metodologías para lidiar con lo subjetivo, intentan ir mas allá de considerar el ingreso como indicador único o preferible de la calidad de vida o de la pobreza (Lora, 2008, p. 67ss).

El método de las Necesidades Básicas Insatisfechas NBI, se considera un método directo para medir la pobreza; identificando a los pobres como a todas aquellas personas cuyo consumo efectivo de bienes no permite satisfacer alguna necesidad básica. Las necesidades básicas no satisfechas se detectan a partir del análisis de carencias; el proceso se desarrolla con el fin de identificar o caracterizar en una primera etapa cuales hogares son pobres y de calcular índices de pobreza que sinteticen en un solo indicador la magnitud y profundidad de las privaciones de una población (Feres & Mancero, 2001). Ha servido para desarrollar los “mapas de pobreza” o geo-referenciar la pobreza en los países.

La necesidades básicas que se analizan en este método, sus dimensiones y las variables, cuyos datos pueden tomarse de las Encuestas Nacionales de Hogares, se presentan en el siguiente cuadro.

¹⁰ Incluyendo además la localidad o comuna, dependiendo del rango de acción que se quiera fijar para los programas de Comfama.

¹¹ Gallup World Polls

Cuadro 2.

Necesidades básicas, Dimensiones y variables censales		
Necesidades Básicas	Dimensiones	Variables Censales
Acceso a vivienda	a) Calidad de la vivienda	Materiales de construcción utilizados en piso, paredes y techo
	b) Hacinamiento	i) Número de personas en el hogar ii) Número de cuartos de la vivienda
Acceso a servicios sanitarios	a) Disponibilidad de agua potable	Fuente de abastecimiento de agua en la vivienda
	b) Tipo de sistema de eliminación de excretas	i) Disponibilidad de servicios sanitarios ii) Sistema de eliminación de excretas
Acceso a educación	Asistencia de los niños en edad escolar a un establecimiento educativo	i) Edad de los miembros del hogar ii) Asistencia a un establecimiento educativo
Capacidad económica	Probabilidad de insuficiencia de ingresos del hogar	i) Edad de los miembros del hogar ii) Último nivel educativo aprobado iii) Número de personas en el hogar iv) Condición de actividad

El uso de los indicadores de necesidades básicas insatisfechas requiere del establecimiento de línea de base o umbrales de privación que pueden establecerse a partir de una correlación entre la insuficiencia de ingresos y los niveles de satisfacción de las necesidades básicas, obteniendo así puntos de referencia del programa social respectivo.

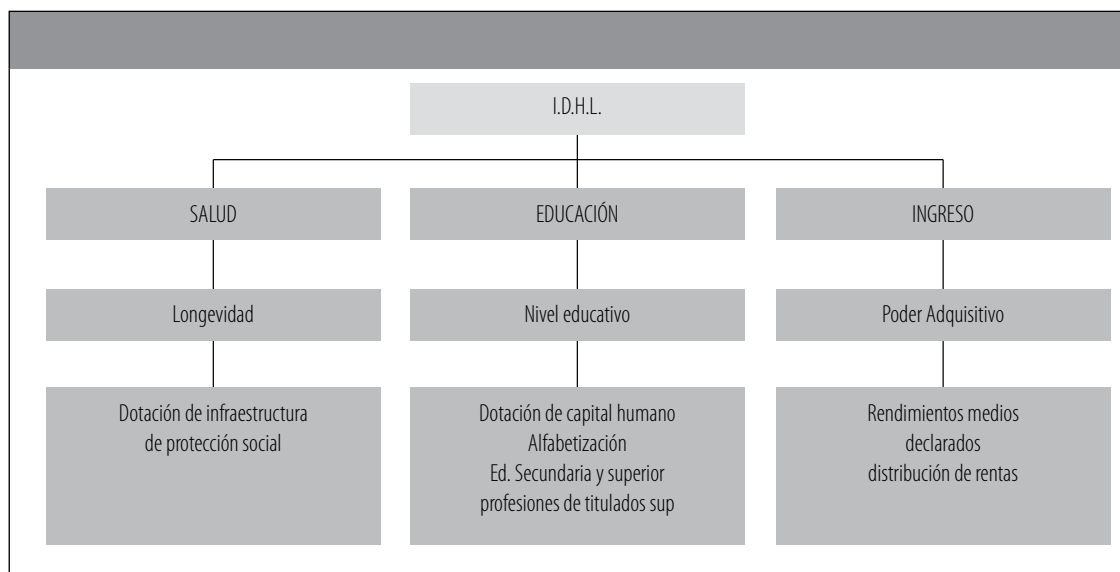
Índice de Desarrollo Humano (IDH)

El desarrollo se asocia a ideas de crecimiento económico, formación de capital humano y social y necesidades básicas. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD introdujo desde 1990 el concepto de atención a las posibilidades o capacidades humanas¹² para el disfrute de una vida plena e integra superando la perspectiva de carencias. Avala la posibilidad de que todas las personas puedan aumentar su capacidad de forma integral para que de acuerdo con sus expectativas y necesidades, puedan darle a esas capa-

cidades el mejor uso posible. Se orienta a la creación de ambientes favorables para aumentar capacidades y ampliar oportunidades, destacando tres componentes: la longevidad, los logros en educación y los recursos materiales.

“El desarrollo es un proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de los individuos, las más importantes de las cuales son una vida prolongada y saludable, acceso a la educación y disfrute de un nivel de vida decente” (PNUD, 1990, p. 33ss). El desarrollo humano tiene entonces según este enfoque dos dimensiones: la primera, de formación de capacidades humanas (renta, salud, conocimientos) y la segunda, de uso de las capacidades

¹² Con un acercamiento teórico orientado en los planteamientos de A. K. Sen enfocando la pobreza como denegación de oportunidades y opciones fundamentales del desarrollo humano como vivir una vida larga y sana, disfrutar de niveles de vida decentes, tener libertad, dignidad, respeto por sí mismo y por los demás.



Fuente: Tomado de (Pena L & Seijas D, 2001)

adquiridas (descanso, producciones y actividades culturales, sociales y políticas).

Las dimensiones y variables que se toman en consideración para la formación de capacidades humanas se muestran en el diagrama siguiente.

Cada estudio selecciona indicadores representativos dependiendo de las restricciones y disposición de la información. Un ejemplo de esta selección de indicadores para el caso de un estudio local es (Pena L & Seijas D, 2001):

Indicadores de **nivel de renta:**

- Rendimiento medio declarado: Media de los rendimientos declarados a escala municipal.
- Dispersión de los rendimientos declarados.

Indicadores de **nivel educativo:**

- Nivel de alfabetización: Porcentaje de adultos mayores de 16 años que han sido alfabetizados.
- Nivel de educación superior: Porcentaje de los mayores de 16 años que han recibido educación secundario o superior
- Porcentaje de profesionales con titulación superior: Recoge la permanencia de dotaciones dentro del municipio, es decir, si el rendimiento de capital humano acumulado está siendo generado localmente.

Indicadores de **vida larga y saludable:**

- Dotación de una red de servicios sociales y sanitarios (indicador proxy).
- Esperanza de vida al nacer

Sobre el uso de las capacidades adquiridas, existe una debilidad en la formulación de indicadores y sobretodo en la recopilación de información para determinar dicho uso. Además subsiste el problema de cómo verificar los hallazgos dado que deben manejarse variables de tipo cualitativo.

Un aspecto importante en el caso colombiano es que se ha propuesto un **Índice de Desarrollo Humano corregido por la violencia** (UNPD, 2003, p. 100ss), que involucra la seguridad humana, como la más obvia condición para que exista desarrollo humano. Muestra el efecto del conflicto colombiano sobre el desarrollo humano, la esperanza de vida, los logros educativos y el ingreso per cápita.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas de 2000, señala un compromiso fuerte con el derecho de las personas al desarrollo, la paz, la seguridad, la igualdad de género, la erradicación de las dimensiones de la pobreza y el desarrollo humano sostenible. Fue firmada por 147 de 189 jefes

de Estado y se concretó en los “Ocho Objetivos del Milenio”, que incluyen además 18 metas y 48 indicadores.

Ejemplo del tipo de los indicadores que se proponen aparecen en el cuadro de la página siguiente, tomado de (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2006).

Algunos de los Objetivos del Milenio son apropiados para orientar la labor de Comfama y las alianzas y la cooperación en un marco internacional:

- Lograr la enseñanza primaria universal, asegurando que para 2015 los niños y niñas de la población beneficiaria, puedan completar un ciclo completo de enseñanza primaria. Se tienen como indicadores para esta meta: la tasa neta de matrícula en enseñanza primaria; el porcentaje de alumnos que comienzan el primer grado y llegan al quinto grado; la tasa de alfabetización de las personas de 15 a 24 años.
- Promover la igualdad entre géneros y el empoderamiento de la mujer. Con indicadores como: proporción de mujeres entre los empleados remunerados del sector no agrícola.

OBJETIVOS Y METAS EXTRAIDOS DE LA DECLARACIÓN DEL MILENIO	INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRESOS
OBJETIVO 1. ERRADICAR LA POBREZA EXTREMA Y EL HAMBRE	
META 1. Reducir a la mitad, entre 1990 u 2015, el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día.	1. Porcentaje de la población con ingresos inferiores a 1 dólar por día ^a a paridad del poder adquisitivo (PPA) 1A. Índice de recuento de la pobreza (porcentaje de la población por debajo de la línea nacional de pobreza) 2. Coeficiente de la brecha de pobreza (la incidencia de la pobreza multiplicada por la profundidad de la pobreza) 3. Proporción del consumo el consumo nacional que corresponde al quintil más pobre de la población.
META 2. Reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, el porcentaje del personas que padecen hambre.	4. Porcentaje de niños menores de 5 años con insuficiencia ponderal 5. Porcentaje de la población por debajo del nivel mínimo de consumo de energía alimentaria.
OBJETIVO 2. LOGRAR LA ENSEÑANZA PRIMARIA UNIVERSAL	
META 3. Asegurar que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria.	6. Tasa neta de matriculación en la enseñanza primaria 7. Porcentaje de alumnos que comienzan el primer grado y llegan al quinto grado ^b 8. Tasa de alfabetización de las personas de 15 a 24 años.
OBJETIVO 3. PROMOVER LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER	
META 4. Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015.	9. Relación entre niñas y niños en la enseñanza primaria, secundaria y superior 10. Relación entre las tasas de alfabetización de las mujeres y los hombres de 15 a 24 años 11. Proporción de mujeres entre los empleados remunerados en el sector no agrícola 12. Proporción de escaños ocupados por mujeres en los parlamentos nacionales.
OBJETIVO 4. REDUCIR LA MORTALIDAD DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS	
META 5. Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años.	13. Tasa de mortalidad de niños menores de 5 años 14. Tasa de mortalidad infantil 15. Porcentaje de partos con asistencia de personal sanitario especializado.
OBJETIVO 5. MEJORAR LA SALUD MATERNA	
META 6. Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes.	16. Tasa de mortalidad materna 17. Porcentaje de partos con asistencia de personal sanitario especializado.
OBJETIVO 6. COMBATIR EL VIH/SIDA, EL PALUDISMO Y OTRAS ENFERMEDADES	
META 7. Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA.	18. Prevalencia del VIH entre las mujeres embarazadas de 15 a 24 años 19. Porcentaje de uso de preservativos dentro de la tasa de uso de anticonceptivos ^c .

Fuente: Tomado de (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2006)

- Fomentar alianzas mundiales para el desarrollo. Meta 16: En cooperación con los países en desarrollo elaborar y aplicar estrategias que proporcionen a los jóvenes un trabajo digno y productivo. Indicador: Tasa de desempleo de jóvenes comprendidos entre los 15 y los 24 años por sexo y total.
- Meta 18 En colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular los de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Indicador: Computadoras personales en uso por cada 100 habitantes y usuarios de internet por cada 100 habitantes.

Indicadores de Calidad de Vida

La reciente publicación del Banco Interamericano de Desarrollo (Lora, 2008), establece que la calidad de vida va más allá de los hechos observables. No es el resultado simple de condiciones objetivas sino que la forma como los individuos perciben sus condiciones y la evaluación que hacen de sus propias vidas se constituyen en los aspectos centrales de la calidad. Un nivel alto de ingresos o de consumos no necesariamente significa un nivel alto de bienestar individual.

Apunta que no existe suficiente consenso sobre cómo se define el término, calidad de vida y que cada disciplina enfatiza aspectos diferentes del mismo fenómeno. Se

reconoce, de otra parte, que calidad de vida es un concepto amplio que abarca más que las condiciones de vida (recursos materiales disponibles para el individuo), para incluir las circunstancias en que la gente vive su vida. Es un concepto multidimensional porque involucra aspectos externos al mismo individuo e interrelaciones entre ellos, no existiendo acuerdo sobre cuales dimensiones deben seleccionarse y ponderarse para tener una medida de la calidad de vida (Lora, 2008, p. 9ss)

Se propone una taxonomía para ordenar los diferentes elementos involucrados en la calidad de vida. Se hace una distinción entre variables o elementos "individuales" y elementos "nacionales". Y se establece una distinción importante entre "variables objetivas" y "variables subjetivas o de percepción". Los elementos individuales de la calidad de vida en esta taxonomía propuesta, se desagregan además en los meramente individuales (edad, ingreso u opinión sobre sí mismo) y los que se refieren a sus relaciones con otros individuos o comunidades.

La siguiente tabla tomada de (Lora, 2008), muestra la taxonomía de elementos o variables de interés relacionadas con la calidad de vida. Diferencia entre variables o elementos objetivos (verificables, externamente observables) y elementos de opinión o de percepción (subjetivos, de juicio de expertos, o juicio de implicados).

Individual variables					
		Personal variables	Variables concerning the individual in relation to other people	"National" variables	
"Objective" Variables	Foundations of the lives of individuals or of society	Abilities	Family conditions	Policies	
		<ul style="list-style-type: none">- Age- Gender- Physical and mental health- Education- Knowledge and experience	<ul style="list-style-type: none">- Marital status- Children- Family structure	<ul style="list-style-type: none">- Economic (tax, economic regulation)- Work (hiring and firing laws)- Social (social security and protection)	
			Other interpersonal conditions	Institutions	
			<ul style="list-style-type: none">- Friendship- Community participation	<ul style="list-style-type: none">- Rule of law- Political institutions- Quality of public administration	
	Objective result	Material conditions of life	Relative conditions of life	"National" results	
<ul style="list-style-type: none">- Income- Consumption- Housing conditions (ownership, quality of materials, access to services)- Access to health, education, social security- Job quality		<ul style="list-style-type: none">- Income quintile- Income of reference group- Spatial segregation- Discrimination	<ul style="list-style-type: none">- Economic (GDP, inflation)- Human development (life expectancy, infant mortality, schooling)- Work (informal, unemployment)- Social (poverty, inequality)- Quality of environment (natural, urban)		
Opinion Variables	Assessment of results	Individual assessment of results		"National" averages of individual assessment of results	
		In regard to individual themselves	In regard to the situation of the country or society	In regard to individuals themselves	In regard to the situation of the country or society
		<ul style="list-style-type: none">- Happiness- Satisfaction with own life- Satisfaction with domains of personal life (standard of living, health, education, job, housing)	<ul style="list-style-type: none">- General situation of country- Economic situation of country- Opinion on domains of society (health system, education system, employment policies, supply of housing, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- Happiness- Satisfaction with own life- Satisfaction with domains of personal life (standard of living, health, education, job, housing)	<ul style="list-style-type: none">- General situation of country- Economic situation of country- Opinion on domains of society (health system, education system, employment policies, supply of housing, etc.)

Fuente: (Lora, 2008, p. 11)

La taxonomía organiza conceptos y elementos que se utilizan en los estudios y en la literatura como el de habilidades o capacidades, el de las condiciones materiales de vida, los que se asocian a resultados nacionales o regionales, el de evaluación individual de resultados de acuerdo con la opinión de los mismos individuos (en términos de satisfacción con la vida, felicidad), y evaluación individual de resultados relacionados con la situación de la sociedad o el país.

Resulta interesante analizar si la orientación de Comfama en sus programas puede

evaluarse en sus logros e impactos a partir de indicadores nacionales o individuales incluyendo entre estos últimos los de relaciones de ese individuo. Al parecer, la misión de la entidad está enfocada sobre la familia, que hace parte de las relaciones del individuo, más recientemente Comfama se enfoca además sobre el trabajo familiar o las microempresas, lo que constituiría parte de las relaciones del individuo. Aunque las microempresas, no son únicamente de los afiliados, y los servicios y programas de salud, educación etc. se suministran a individuos afiliados o no afiliados dispersos, no aglutinados alrededor

de una familia sobre la que se pretendería lograr los impactos más importantes.

En un **nivel meso** de la realidad social que se quiere intervenir con los programas de Comfama se ubican las relaciones de los individuos, la formación de capital social y el trabajo.

Medición del capital social

Capital social; entendido como la capacidad que logra un determinado grupo o comunidad para formar redes de relaciones sociales con propósitos comunes. Puede analizarse a partir de dos componentes: la creación y el desarrollo de la confianza y el desarrollo de la participación (asociaciones horizontales) (Putnam 1993). Las relaciones pueden ser entre individuos o entre grupos. Otro componente del capital social, que hace al concepto más amplio, se relaciona con las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y la cantidad de las relaciones de una sociedad (asociaciones verticales)(Coleman).

La primera definición conceptual de capital social proviene del sociólogo francés Pierre Bourdieu que lo define a principios de la década del ochenta como “el conjunto de los recursos o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas y de interconocimiento” y agrega que “estos vínculos son irreductibles a las relaciones objetivas de proximidad en el espacio físico geográfico o en el mismo espacio económico y social, porque ellos están fundados sobre los intercambios in-

superables materiales y simbólicos, donde su instauración y perpetuación supone el reconocimiento de esta proximidad”. (Bourdieu, 1980).

Bourdieu señala algunos aspectos involucrados en el concepto de capital social como lo son los beneficios materiales y simbólicos que implican la participación de redes, la necesidad de su construcción mediante estrategias de formalización y el intercambio de objetos materiales y simbólicos que suponen la comunicación. Además asocia este tipo de capital a una proximidad geográfica, económica o social entre los actores de una sociedad (Feldman & Assaf, 1999).

Esta noción toma importancia con el aporte en 1993, realizado en el libro titulado “La tradizione civica nella regione italiana” del politólogo estadounidense Robert Putman, el cual introduce el concepto de capital social como: “la confianza, las normas que regulan la convivencia, las redes de asociacionismo cívico, elementos que mejoran la eficiencia de la organización social promoviendo iniciativas tomadas de común acuerdo”, (Putman 1993).

Más recientemente esta noción ha sido utilizada por el Banco Mundial, el cual plantea que “la evidencia demuestra que la cohesión social es crítica para que prosperen las sociedades económicamente y para que el desarrollo sea sostenible”, (Banco Mundial 1999).

Existe evidencia empírica que sugiere que la densidad de las redes sociales y las instituciones y la naturaleza de las relaciones

interpersonales que las soportan afectan significativamente la eficiencia y la sostenibilidad de los programas de desarrollo. Un tipo específico de red que ha probado ser de beneficio para el desarrollo local la constituyen los programas de microempresa, los créditos rotativos y las asociaciones de ahorro y de crédito. De otro lado, también juegan un papel muy importante las asociaciones locales y las relaciones entre estas, y entes gubernamentales (relaciones publico-privadas) en el mismo nivel o niveles superiores (Feldman & Assaf, 1999, p. 4).

El Banco Mundial, proporciona una serie de herramientas para medir el capital social. Ellas involucran seis dimensiones: grupos y redes, confianza, acción colectiva, inclusión social e información y comunicación. (The World Bank Group, 2009).

Calidad de Vida en la Familia

Se han realizado estudios cualitativos para encontrar la conceptualización de la calidad de vida en la familia. Principalmente estos estudios los han realizado instituciones encargadas de la salud mental y física. Se ha encontrado que la vida en familia es compleja y lo que ocurre en un área de la vida familiar, por ejemplo en la educación de los hijos, tiene un impacto en otras áreas de la vida familiar, tal como en la interacción entre los miembros de la familia.

Se ha propuesto una definición para el término familia: Una familia incluye a la gente que se piensa a sí misma como parte de una familia, así la relación sea de sangre

o por el matrimonio o no, y que soportan y cuidan unos de otros regularmente (Poston, Turnbull, Park, Mannan, Marquis, & Wang, 2003).

Los autores citados, proponen dos dominios o dimensiones para la calidad de vida en familia: un dominio con orientación individual y otro con orientación familiar. La dimensión individual de la calidad de vida en familia incluye: compromiso, bienestar emocional, salud, ambiente físico, productividad y bienestar social. Corresponde a la forma como la calidad de vida individual de cada uno de los miembros de la familia impacta en otros miembros de la familia y en la familia como un todo.

La dimensión orientada a la familia incluye: vida diaria, interacción familiar, bienestar financiero y cuidado de los niños. Ocurren en el nivel de la unidad familiar más que en el nivel individual de cada miembro de la familia.

Este estudio tuvo como finalidad desarrollar un esquema para la calidad de vida de la familia como base para ejecutar planes de soporte a la familia.

En el nivel **micro**, se pueden ubicar los indicadores que miden el impacto de la intervención social, sobre el individuo y la microempresa.

Impacto del crédito individual

Aquí se trae un ejemplo de criterios e indicadores que se tomaron para la evaluación de impactos del crédito individual para

un programa en Chile (Kobrich, Morales, & Maino, 2006). Los autores denominan impacto a los cambios observados en el bienestar de los individuos tras la aplicación de un programa. Proponen un conjunto de indicadores que recomiendan, deben ser seleccionados por un grupo combinado de personal de la institución de microfinanzas, los usuarios del programa y otros miembros de la comunidad y expertos externos relacionados con el microfinanciamiento.

El impacto a nivel de los usuarios, se observa a partir de los cambios que se producen en las personas y hogares que toman créditos, y son importantes al considerar el crédito como instrumento de desarrollo. El ejercicio realizado identificó cuatro ámbitos a nivel de los usuarios:

- Cambios en los factores de producción: O cambios en los elementos o recursos de producción de los que dispone el productor, activos, pasivos, patrimonio del negocio y capital de trabajo.
- Cambios en el proceso productivo: O cambios en la forma de producir, productividad, uso de recursos, procesos.
- Cambios en la situación financiera: Situación económica de la unidad de producción y del hogar: rentabilidad de la unidad, ingresos de la empresa y el hogar y cambios en los bienes del hogar.
- Cambio en la calidad de vida: Cambios en la educación, y cambios en gastos diversos (salud, alimentación, vestuario).

Esquema de indicadores propuesto

Las dimensiones e indicadores que se proponen a continuación para evaluar el impacto de la gestión de Comfama suponen que la entidad utiliza un instrumento o programa integral de intervención social en la familia, constituido por el microcrédito y sus valores agregados en servicios de salud, educación, vivienda, entretenimiento, autotrabajo microempresarial.

Lo anterior implica establecer un enfoque sobre la familia y no sobre los individuos dispersos no aglutinados en una familia, así esta no sea nuclear sino de definición amplia (dos o más personas con lazos de sangre o vinculados o no por matrimonio, que se sostienen y apoyan económica y afectivamente). Además implica enfocar una población de familias objetivo o varias poblaciones (ejemplo familias de afiliados o de no afiliados).

Otro aspecto importante es reconocer que por lo menos en principio Comfama no tiene como beneficiarios a personas en situación de extrema pobreza o indigencia a fin de establecer que Comfama no trabaja para satisfacer necesidades básicas o para “graduar” a personas o familias como no pobres o sacarlos de la pobreza. En este sentido el programa integral de Comfama en microfinanzas y sus valores agregados, trabajaría más sobre el desarrollo humano, la calidad de vida y la calidad de vida en familia de beneficiarios, afiliados o no, de una clase media baja. Lo anterior es clave para poder identificar las dimensiones e indicadores más apropiados a la medición

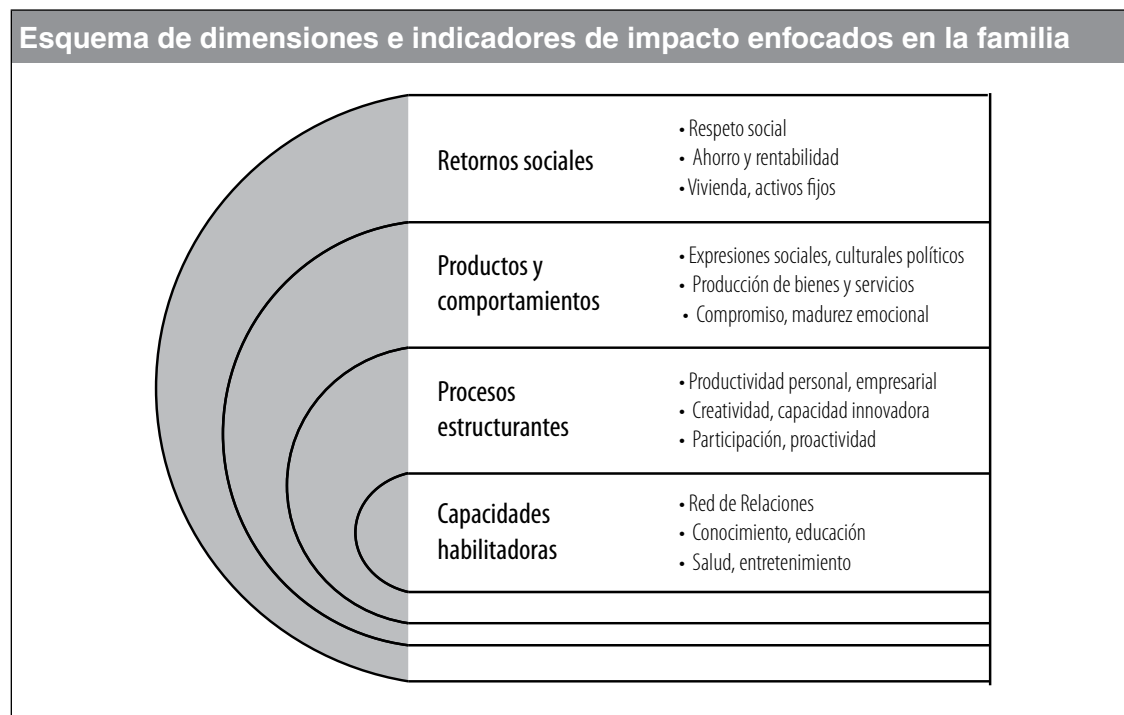
cualitativa y cuantitativa, objetiva o de percepción, del impacto de la acción de Comfama sobre una población específica.

Finalmente, también debe reconocerse que en principio Comfama no está interesada en indicadores de impacto de tipo nacional, porque su alcance no es tal y porque no puede atribuirse dicha acción dado que en este ámbito, solo participa y apoya la labor de otros actores.

Se propone visualizar la acción de Comfama como el uso del instrumento de intervención social, Programa Integral de Microfinanzas y Valores Agregados, para

lograr que los beneficiarios (familias afiliadas y no afiliadas), puedan demostrar en el tiempo cambios en comportamientos y productos relacionados con su calidad de vida individual como miembros de una familia y calidad de vida colectiva como familia.

Tales comportamientos y productos tienen que ver con: compromiso individual, grado de madurez emocional y atención al cuidado de los niños como miembros de una familia; y con la participación en actividades sociales, culturales y políticas y la producción de bienes o servicios que aporten al ingreso familiar.



Fuente: Elaboración del estudio.

En la gráfica se muestra el esquema de dimensiones del impacto que se puede medir. Se parte de medir los logros en la adquisición o mejora de **capacidades habilitadoras** que la familia debe tener para poder progresar, tales como salud y entretenimiento, conocimiento y educación, red de relaciones horizontales y verticales. Se trata entonces de medir que tanto la acción de Comfama hace avanzar a la familia en estos tres aspectos a partir del Programa Integral de Microfinanzas y Valores Agregados. Deberán medirse logros en educación de los miembros de la familia incluyendo educación para el trabajo, de los miembros que no acceden a la educación y formación para el trabajo; medir los avances en el estado de salud de la familia a partir del estado de salud de sus miembros, la cual se logra a partir de las actividades de prevención, diagnóstico, intervención y tratamiento; el avance y el estado de las relaciones y la comunicación intrafamiliar, con la vecindad y con entes regulatorios, normativos y de fomento que incidan sobre la familia. Indicadores provisorios: aumento de consultas médicas preventivas; uso de servicios de recreación; años de escolaridad promedio de la familia, percepción sobre la calidad de la comunicación intrafamiliar; contenido de las relaciones con el vecindario.

En el siguiente nivel de intervención el Programa Integral de Microfinanzas y Valores Agregados deberá mostrar logros en los **procesos estructurantes** que pretenden darle competencias a la familia para aprovechar oportunidades. Se habla de procesos estructurantes en el sentido

de apoyar a la familia en la identificación, creación y mejora de procesos individuales y colectivos que hacen relación con la creatividad, la participación, la asociatividad, la productividad, la innovación como prácticas y aptitudes que deben fortalecerse dado que se constituyen en factores clave del cambio de comportamientos y de la propia búsqueda de impactos por parte de las familias beneficiarias. Se busca entonces medir el grado de avance que el Programa Integral logra en las familias en términos de su participación y proactividad, creatividad y capacidad innovadora, productividad personal y microempresarial. Talentos propios del individuo en la familia y del grupo familiar para manejar el cambio. Indicadores provisorios: Atención a reuniones y proyectos comunitarios gremiales o internegocios; propuestas de cambios en la familia y negocios exitosas por unidad de tiempo; mejoras en los procesos técnicos y de gestión de las microempresas familiares; asertividad en el tratamiento de problemas familiares y de trabajo.

El Programa Integral deberá lograr en el siguiente nivel impactos expresados en los **cambios de comportamiento y en los productos sociales, económicos y culturales** del individuo como miembro de la familia y de la familia como un todo. Los comportamientos se expresan en términos de compromiso del individuo hacia su familia y la madurez emocional de los miembros de la familia; los productos económicos hacen relación a la producción de bienes y servicios y su comercialización

en las microempresas familiares y los productos sociales, culturales y políticos, en valores y actitudes que se demuestran en la formación de los hijos por parte de la familia, y en la participación activa en actividades culturales y políticas. Indicadores provisorios: cumplimiento de obligaciones familiares económicas, afectivas por los miembros de la familia; calidad de la comunicación intrafamiliar para manejo de problemas y conflictos; segundo ingreso revivido por utilidades de la empresa familiar; uso del primer ingreso y del segundo ingreso recibido por empresa familiar; cambios en la escala de valores con los que forma y educan los hijos; participación en reuniones y actividades culturales y políticas.

En el último nivel la acción de Comfama a través del Programa Integral de Microfinanzas y Valores Agregados, deberá alcanzar impactos en los **retornos sociales** y económicos para la familia en términos de aumento de los activos fijos de la familia o su actividad microempresarial; propiciar y favorecer el ahorro familiar; rentabilidad de las inversiones en educación y activos fijos; respeto, confianza y aprecio de la familia en su red social. Los indicadores provisorios pueden ser: aumento en valor de los activos fijos de la familia o la microempresa familiar; rentabilidad obtenida de las inversiones en educación y en activos fijos en la microempresa familiar; repetición de actos de confianza en la familia por parte de su red familiar o en

la microempresa por parte de su red de negocios.

Perspectiva evolutiva


El anterior esquema de dimensiones e indicadores para evaluar los impactos sociales del Programa Integral, debe contemplarse desde una perspectiva de evolución. El programa al apoyar procesos de cambio en las familias, brinda oportunidades para ir logrando cuatro estados de desarrollo y se deberá esperar que las familias puedan recorrerlos de manera secuencial o demostrar que ya se encuentran en uno específico. Si el programa es integral también se espera que apoye el desarrollo integral y no el logro exclusivo de bienes o activos o de valores derivados de servicios aislados.

Las microfinanzas y los servicios complementarios (que se están denominando valores agregados) no se utilizan en este esquema para sacar gente de la pobreza, sino para apalancar el desarrollo de la familia. Desarrollo familiar que va por etapas o estados y que va fortaleciéndose desde la generación de capacidades en salud, educación, conocimiento, capital relacional; hasta la demostración de cambios de comportamiento económico, social y cultural, pasando por la mejora de procesos que faciliten el uso de la creatividad, la innovación y la productividad, para redituar en términos de capital social, rentabilidades económicas y ahorro.

Bibliografía

- Arun, T., & Hulme, D. (October de 2008). *Microfinance - A way forward*. (U. Manchester, Ed.) Recuperado el 18 de abril de 2009, de Social Science Research Network: <http://www.ssrn.com/>
- Barona, B. (2004). Microcredito en Colombia. (U. ICESI, Ed.) *Temas Gerenciales* , No. 90 Enero-marzo.
- Berger, M. (2000). *Las microfinanzas: Un mercado emergente dentro de los mercados emergentes*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- CGAP. (mayo de 2000). Microfinanzas y gestion de riesgos: la perspectriva del cliente. *Enfoques # 17* .
- CGAP. (2009). *What do we know about the impact of microfinance?* Recuperado el 10 de marzo de 2009, de <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.26.1306/>
- Comfama. (2009). Recuperado el 10 de mayo de 2009, de <http://www.comfama.com>
- Comfama. (2009). Sito web corporativo. Recuperado el 13 de marzo de 2009
- Counts, A. (2008). *Reimagining Microfinance*. (L. S. University, Ed.) Recuperado el 14 de abril de 2009, de Stanford Social Innovation Review: <http://www.ssireview.org/>
- Earl, S., Carden, F., & Smutylo, T. (2002). *Mapeo de alcances: Incorporando aprendizaje y reflexion en los programas de desarrollo*. Costa Rica: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Feldman, T. R., & Assaf, S. (1999). *Social Capital: Conceptual frameworks and empirical evidence*. Washington: The World Bank: Social Development Department.
- Feres, J. C., & Mancero, X. (2001). *El metodo de las Necesidades Basicas Insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en America latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Gomez, D. F. (2008). Superaremos la pobreza? *Observar* (18), 22-25.
- Grameen Foundation. (s.f.). *Grameen Foundation:What we do*. Recuperado el 15 de 06 de

- 2009, de : http://www.grameenfoundation.org/what_we_do/microfinance_in_action/faqs/#
- Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2006). *Indicadores para el seguimiento de los objetivos de desarrollo del milenio*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Hidalgo-Celarie, & et.al. (2005). Impacto economico de las microfinanzas dirigidas a mujeres en el Estado de Veracruz, Mexico. *Agrociencia # 39* , 351-359.
- Kobrich, C., Morales, D., & Maino, M. (2006). Criterios e indicadores de impacto para el programa de credito individual de INDAP. *Economia agraria* , 10, 54-62.
- Lora, E. (2008). *Beyond facts: understanding quality of life*. Washington: Inter-American Development Bank.
- MISEREOR IHR HILFSWERK. (2007). Recuperado el 8 de abril de 2009, de Microfinanzas: <http://www.misereor.org/es/saber-y-experiencia-en-diferentes-temas/microfinanzas.html>
- Navajas, S., & Tejerina, L. (2007). *Las microfinanzas en America latina y el caribe: Cual es la magnitud del mercado?* Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- OBSERVATORIO LABORAL ANDINO. (s.f.). *Informacion estadistica*. Recuperado el 16 de 07 de 2009, de http://www.comunidadandina.org/camtandinos/OLA/cuadros/Sociolaboral_Col_Empl.htm
- OIT Oficina Internacional del Trabajo. (2009). *Panorama laboral 2008 - America Latina y el Caribe*. Lima: Oficina Regional para America Latina y el Caribe.
- Pena L, J. A., & Seijas D, A. (2001). *El indice de desarrollo humano, una aplicacion microgeografica al caso gallego*. Departamemnto de Economia Aplicada. Universidad de La Coruna.
- PNUD. (1990). *Informe sobre desarrollo humano*.
- Poston, D., Turnbull, A., Park, J., Mannan, H., Marquis, J., & Wang, M. (2003). Family Quality of Life: A qualitative inquiry. (B. C. Disability, Ed.) *Mental retardation* , 41 (3), 313-328.
- Rodriguez, C. (2007). *Impacto de las microfinanzas: Resultados de algunos estudios*. Recuperado el 13 de abril de 2009, de Cultura E : Jovenes con empresa: <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/Blogs/Jovenesconempresa/Lists/Entradas%20de%20blog/Post.aspx?ID=4>
- The World Bank Group. (2009). *The World Bank*. Recuperado el 10 de mayo de 2009, de Social Capital: <http://go.worldbank.org/A77F30UIX0>
- UNPD. (2003). *El conflicto, callejon con salida- Informe Nacional de Desarrollo Humano para Colombia*. Bogotá.



Carrera 45 N° 49A-16
Teléfono 510 51 95
Medellín, Colombia